



저작자표시-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

실버타운 입주자 개인별 맞춤
식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향



2012년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

이대수

석사학위논문
지도교수 최 응

실버타운 입주자 개인별 맞춤
식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향

The Effect of The Meal of Service on Personalized
in Silver Town Residents Satisfaction



2011년 12월 일
HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
이대수

석사학위논문
지도교수 최 응

실버타운 입주자 개인별 맞춤
식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향

The Effect of The Meal of Service on Personalized
in Silver Town Residents Satisfaction

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 12월 일

한성대학교 대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
이대수

이대수의 경영학 석사학위논문을 인준함

2011년 12월 일



심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

실버타운 입주자 개인별 맞춤 식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향

한성대학교 대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
이 대 수

본 연구에서는 실버타운 입주자들의 개인 특성에 맞는 식사서비스 제공 및 주거만족도에 대한 통합적인 규명을 통하여 실버타운 운영자와 마케터들에게 주요 연구결과를 제시하고자 하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료의 통계분석은 SPSS Win(Version 14.0)을 이용하였으며, 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성 분석 결과 여성이 55.4%, 연령은 80~85세 미만 37.7%, 종교는 기독교(개신교) 30.2%, 동거여부는 독신세대 53.8%가 많았고, 현재 직업 또는 퇴직 시 과거 직업으로는 주부 39.7%, 전문직 16.1%순으로 나타났다.

둘째, 조사 대상자의 개인 특성 분석 결과 질병 종류는 고혈압 49.8%과 당뇨병 27.2%이 가장 많았고, 건강보조식품의 섭취여부는 60.3%가 지속적 섭취를 하고 있는 것으로 나타났다. 비흡연자가 98.0%, 비음주자가 77.7%, 운동여부는 89.8%가 규칙적으로 운동을 하고 있는 것으로 나타났다. 건강에 대한 관심도는 전체 67.6%가 건강에 관심이 있는 것으로 나타났다. 건강상태는 건강한 편이다 27.9%, 치아상태가 양호가 39%를 차지하여 비교적 건강상태가 양호한 것으로 나타났다. 선호하는 음식은 생선이 76.1%로 가장 높았고, 야채 69.7%, 밥 62.0%, 고기 52.9%, 면 48.5% 나

타난 반면, 음식물 저작 시 지장이 있는 음식으로 고기 59.7%, 땅콩 51.1%, 야채 20.1%, 김치 18.0%, 떡 17.3% 순이었다.

셋째, 식사서비스, 주거만족도, 구전의도 및 지속거주의도에 대한 요인 분석 결과 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인을 도출하였는데, 식사서비스에 대한 요인은 ‘식습관개선 요인’, ‘맞춤서비스 요인’, ‘음식 요인’으로 명명하였고, ‘주거 만족도’, ‘구전의도’, ‘지속거주의도’로 명명하였다.

넷째, 가설의 검증을 위한 변수 간 상관관계를 분석한 결과 실버타운의 식사서비스에 대한 인식이 주거만족도, 구전의도, 지속거주의도와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 가설 1은 실버타운의 식사서비스에 대한 인식은 개인특성에 따라 식사서비스에 대한 차이가 있었다. 건강보조식품 섭취, 음주여부, 건강관심도, 건강상태, 치아 상태에 따라서 전반적인 식사서비스 구성요인인 음식, 식습관 개선, 맞춤서비스에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다. 또한 식사서비스에 대한 인식이 높을수록 주거만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 가설 2는 실버타운 입주자의 식사서비스는 주거만족도에 유의한 정(+)의 영향을 주었다. 즉 독립변수 중 음식요인, 식습관개선요인, 맞춤서비스요인 순으로 주거만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 가설 3은 실버타운 입주자의 주거만족도는 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 주었다. 따라서 실버타운 입주자의 구전의도 향상을 위해서는 개인별 맞춤 식사서비스를 통한 주거만족도 향상이 중요한 것으로 나타났다.

일곱째, 가설 4는 실버타운 입주자의 주거만족도는 지속거주의도에 유의한 정(+)의 영향을 주었다. 따라서 실버타운 입주자의 지속거주의도 향상을 위해서는 개인별 맞춤 식사서비스를 통한 주거만족도 향상이 중요한 것으로 나타났다.

【주요어】 실버타운, 입주자, 개인별 맞춤, 식사서비스, 주거만족도

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경과 목적	1
제 2 절 연구의 방법과 구성	4
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 실버타운에 대한 이론적 고찰	6
1. 실버타운의 개념 및 특징	6
2. 실버타운의 유형과 기능	8
3. 실버타운의 식사서비스 현황	13
제 2 절 노인에 대한 이론적 고찰	18
1. 노인의 개념	18
2. 노인의 특징	19
3. 노인의 건강과 식습관	21
제 3 절 주거만족에 대한 이론적 고찰	25
1. 주거만족의 개념	25
2. 주거만족의 측정변수	27
제 4 절 고객충성도와 신뢰성	28
1. 고객충성도	28
2. 신뢰성	29
제 3 장 연구 설계	31
제 1 절 연구모형 및 가설설정	31
1. 연구모형	31
2. 가설설정	32

제 2 절 조사 설계	35
1. 모집단의 정의 및 표본설계	35
2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정	35
3. 설문지의 구성	40
제 3 절 자료 분석방법	41
제 4 장 연구결과	42
제 1 절 조사대상자의 일반적 특성	42
1. 조사대상자의 인구통계학적 특성	42
2. 조사대상자의 개인특성	44
제 2 절 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증	47
1. 식사서비스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	48
2. 주거만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	49
3. 구전의도 및 지속거주의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	50
제 3 절 가설의 검증 및 시사점	51
1. 각 변수 간 상관관계	51
2. 가설의 검증	52
3. 연구결과에 따른 시사점	58
제 5 장 결 론	60
제 1 절 연구결과요약	60
제 2 절 연구의 한계점	62
【참고문헌】	63
【설문지】	69
【ABSTRACT】	74

【 표 목 차 】

<표 2-1>	노인주거복지 시설의 종류	9
<표 2-2>	노인복지시설의 명칭변경	10
<표 2-3>	실버산업의 분류	11
<표 2-4>	N 실버타운의 제공메뉴 현황	14
<표 2-5>	N 실버타운의 메뉴별 비 선호 비율 현황	15
<표 2-6>	N 실버타운 식사서비스 월별 이벤트	16
<표 2-7>	식사서비스 고려사항	17
<표 2-8>	2011년 전국 사회복지관 현황	23
<표 3-1>	설문지의 구성	40
<표 4-1>	조사대상자의 인구통계학적 특성	43
<표 4-2>	조사대상자의 개인특성-1	45
<표 4-3>	식사서비스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	48
<표 4-4>	주거만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	49
<표 4-5>	구전의도 및 신뢰에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	50
<표 4-6>	각 변수간 상관관계 검증	51
<표 4-7>	개인특성에 따른 실버타운 식사서비스 인식차이	54
<표 4-8>	실버타운 입주자의 식사서비스가 주거만족에 미치는 영향	55
<표 4-9>	실버타운 입주자의 주거만족도가 구전의도에 미치는 영향	56
<표 4-10>	실버타운 입주자의 주거만족도가 지속거주의도에 미치는 영향	57

【 그림 목 차 】

[그림 1-1] 연구의 흐름도	5
[그림 2-1] 실버타운의 개념도	7
[그림 2-2] 실버타운의 주요기능	12
[그림 3-1] 연구모형	31



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경과 목적

UN에 의하면 향후 40년간 인구규모가 현재 69억 명에서 91억 명으로 증가할 것으로 전망하고 있다. 이는 출생률의 증가가 아닌 노인인구의 증가에 따른 것으로, 전 세계 5세 이하 인구의 숫자는 2050년에는 4,900만 명으로 줄어들지만, 60세 이상 노인인구의 숫자는 12억 명으로 늘어날 전망이다. 이러한 변화는 의학기술의 발달로 수명이 연장된 효과이기도 하지만 제2차 세계대전 이후 출생한 baby boomer 세대의 노인인구 편입에 따른 현상이기도 하다.¹⁾

전체 인구 중 노인이 차지하는 비율이 7%를 넘으면 고령화 사회, 14%가 넘으면 고령사회, 20%를 넘으면 초 고령 사회인데, ‘2010 인구주택 총조사 전수집계 결과’에 따르면, 우리나라 전체 인구 4,858만 명으로 5년 전 4,728만 명보다 2.8% 증가하였다. 이중 65세 이상 노인 인구는 542만 명으로 빠른 고령화 속도로 5년 전과 비교해 노인 인구가 100만 명이나 급증해 전체 인구에서 노인이 차지하는 비율도 11.3%로 처음으로 두 자리 수대로 기록해 이런 속도라면 다음단계인 고령사회 진입 시점도 당초 예상인 2018년보다 빨라질 것으로 전망하고 있다.²⁾

또한 6.25 전쟁이후 급격한 인구증가를 이룬 baby boomer 세대가 2010년부터 노년기에 편입되는데³⁾, 고령화 사회에서 고령사회에 도달하는 데 걸린 시간은 프랑스 114년, 스웨덴 85년, 그보다 고령화 속도가 빠르다는 일본이 25년것에 비하여 우리나라는 22년 밖에 걸리지 않는 것으로 전망되고 있다.⁴⁾

1) 경향신문, 「세계는 지금 ‘노인폭탄시대」, 2010년 10월14일.

2) 통계청, 「인구주택총조사」, 2010.

3) 유혜경, 「노년 소비자의 외식 의사 결정 분석 : 라이프스타일분석을 통한 시장세분화를 중심으로」, 상명대 대학원 학위논문(박사), 2008, pp. 1-2.

4) 김혜정·이소영, 「고령화 사회의 노인을 위한 도시지원시설 요구에 관한 기초연구」, 『여성가족생활연구』, 서울:명지대학교 여성가족생활연구소, 2007, pp. 23-48.

한편, 기존 고령인구에 대한 통념이 바뀌는 세대인 “뉴시니어”⁵⁾가 앞으로 노인세대를 교체하고 시장을 주도해 나갈 것이다. 그들은 젊음, 향수, 자아 3가지 키워드로 요약할 수 있는데, 다양하고 까다로운 뉴시니어의 요구를 충족시키기 위해서는 기업의 세심하고 면밀한 소비자의 연구가 필요하다.⁶⁾

그러나 이처럼 본격적인 고령화 사회에서 고령사회로 넘어가는 한국은 선진국에 비해 그 속도가 유례없이 빠르지만 이에 대한 연구와 대책방안의 준비는 매우 부족한 실정이다. 특히, 노인 부양 대안 책으로 실버타운들이 전국에 생겨나고 있지만 이에 대한 정부의 효율적인 관리방안이나 정책적인 대안의 부족으로 실버타운의 운영주체는 물론이고 입주자들의 불만과 어려움이 가중되고 있는 것이 현실이다.

또한, 유료 실버타운의 경우 입주자들의 대부분의 고령화로 인하여 개인별 서비스가 이루어져야 하는 것이 현실이나, 관리업체들의 인건비 부담으로 인하여 관리인원을 줄이고 있으며, 최대한 절감된 운영경비로 실버타운을 운영하는 경향이 나타나고 있다. 이러한 파행적 운영형태는 입주자들의 불평과 더불어 식사서비스, 의료서비스 및 생활서비스의 불만족으로 나타나게 되며, 결국 나쁜 구전으로 인한 입주자들의 감소 및 퇴소 등으로 경영악화의 악순환 관계가 형성되게 된다.

따라서 입주자들의 개인특성에 따른 식사서비스를 제공할 수 있는 방안을 강구할 필요성이 있다. 실버타운과 입주자의 평생관계를 유지하는 관계마케팅도 중요하지만, 치열한 경쟁 속에서 성공적인 경영목표를 달성하기 위해서는 신규고객의 유치를 확보하기 위한 마케팅에도 많은 노력을 기울여야 한다.⁷⁾ 이는 입주자들이 주거환경에 대한 만족도가 높아지게 되면 지속적 주거의도와 구전의도가 높아질 수 있기 때문이다.

예를 들면, 노인들은 치아 상실과 더불어 미각을 잃어 가는데, 먹고 싶은 음식을 제대로 먹지 못하는 것은 정신건강에도 악영향을 끼칠 수 있다.

5) 뉴시니어란 중년과 노년사이의 과도기인 50대를 말한다.

6) 안신현, 「뉴시니어 세대의 3대 키워드」, 『SERI 경영 노트 제96호』, 삼성경제연구소, 2011년 3월, pp. 4-9.

7) 이동호, 「개인정보의 마케팅 활용이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 의료 산업을 중심으로」, 고려대 대학원 학위논문(석사), 2009, p. 3.

그래서 개인별 식습관을 통한 맞춤형 서비스와 다양한 프로그램을 갖춘 실버타운은 거주자의 만족은 물론이고, 호의적인 구전효과를 통한 마케팅 효과를 극대화 할 수 있다.

그러나 아직까지 많은 선행연구에서는 실버타운의 경영성과에 대한 연구와 거주자 만족 등에 대한 연구가 주를 이루고 있을 뿐, 실버타운 입주자 특성에 따른 개인별 맞춤 식사서비스 및 주거만족도에 관한 인과관계를 통합적으로 규명한 연구는 매우 미미한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 실버타운 입주자들의 개인특성에 맞는 식사서비스 제공 및 주거만족도에 대한 통합적인 규명을 통하여 실버타운 운영자와 마케터들에게 시사점을 제시하고자 한다.

이를 위하여 본 연구에서는 다음과 같은 세부 목적을 수행하고자 한다.

첫째, 실버타운의 특성을 고려한 노인의 성향과 주거만족에 대하여 이론적 고찰을 분석 및 정리함으로써 향후 실버산업에 있어 개인별 맞춤 식사서비스에 대한 이론적 바탕을 다지는 기초적인 연구를 하는데 기여할 수 있도록 한다.

둘째, 본 연구의 각 구성요인간의 인과관계를 도출하기 위하여 선행연구를 중심으로 변수를 추출하여 연구모형을 설정하고, 설문지를 구성한다.

셋째, 실버타운 입주자 개인별 맞춤서비스와 주거만족도와의 구성개념간 영향관계를 검증함으로써 실버타운 운영과 마케팅 활동에 의미 있는 시사점을 제시하고자 한다.

마지막으로, 이와 같은 연구목적을 통하여 선행연구에서 제시하지 못하였던 실버타운 입주자들의 개인특성에 맞는 식사서비스 제공 및 주거만족도를 통합적으로 제시하여 후속 연구에 있어 새로운 측정방법을 제시함과 동시에 향후 국내 실버산업의 건전한 발전을 위한 기초자료를 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

제 2 절 연구의 방법과 구성

본 연구에서는 실버타운 입주자의 개인별 맞춤 식사서비스를 통해 지속 거주의도, 내부프로세스 향상 및 고객만족 간의 구조적 인과관계를 밝힘으로써 고객 지향적 경영전략 수립에 필요한 자료를 제공하고자 연구를 진행하였다.

따라서 이러한 연구 목적을 달성하기 위해서 이론적인 고찰과 실증분석을 병행하였으며, 이론적인 고찰에서는 실버타운의 개념과 서비스현황, 노인의 특징과 식습관, 고객만족에 대하여 문헌 연구를 통해 본 연구에서 다루고자 하는 핵심적인 개념을 파악하였다.

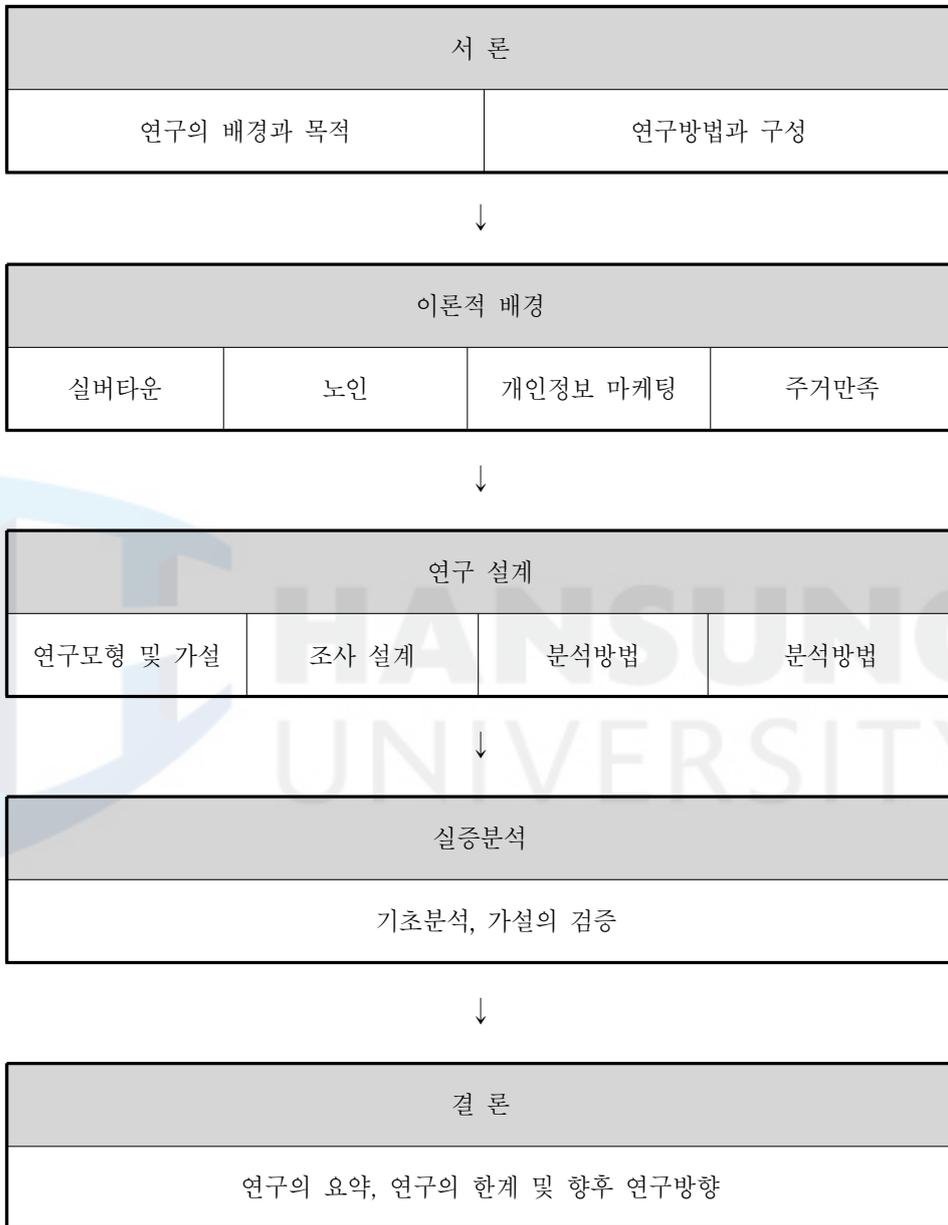
실증 분석을 위한 연구의 범위는 실버산업을 위주로 진행하였으며 특히, N실버타운에 근무하고 입주자 개인 특성을 취급하는 직원들을 대상으로 하였다. 실증 분석은 실버타운을 대상으로 설문지를 통해 수집된 자료를 분석함으로써 수행되었다. 설문지는 이론적 연구를 통해 도출된 변수의 조작적 정의를 한 후, 선행연구에서 타당성과 유용성이 입증된 측정방법을 적용하여 작성 하였다.

또한 이론적 연구를 통해 도출한 각 변수 간의 관계를 바탕으로 가설을 설정하고 이를 검증하기 위하여 빈도분석 및 다중응답분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 일원변량분석(One way ANOVA), Duncan test, 다중회귀분석 및 단순회귀 분석 등을 이용하였다.

설문조사를 통해 수집된 자료의 통계분석은 SPSS Win(Version 14.0)을 이용하였다.

전체적인 연구의 흐름은 [그림 1-1]과 같다.

[그림 1-1] 연구의 흐름도



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 실버타운의 이론적 배경

1. 실버타운의 개념 및 특징

실버타운이란 용어는 학문적으로 그 개념이 명확하게 정립되어 있지 않고, 학문적·실천적 측면에 따라 그 개념을 정의하고 있다. 일반적으로 실버타운이란 노인을 집단적으로 수용하여 노후의 안정된 생활보장이 가능하도록 물리적인 시설계획과 생활서비스를 제공하여 커뮤니티 기능이 구현될 수 있도록 주거·의료·휴양 등 복합기능을 갖춘 주거단지를 말한다.

실버타운은 [Sliver+Town]의 합성어로서 실버타운에 대한 정의는 아직까지 없다. 단지 실버라는 단어가 ‘머리가 은백색이 되다’라는 뜻을 지니고 있어 고령이라는 부정적인 이미지를 제거하기 위해서 신조어를 좋아하는 일본에서 만들어진 것이다. 반면 미국에서는 실버라는 단어 대신 ‘senior’, ‘eldery’, ‘gray’, ‘older’라는 용어를 사용하고 있다.⁸⁾

또한 미국의 경우 노인들의 의식주 및 기본 의료관리를 주목적으로 하는 통합형 목적의 노인주거시설이 다양한 형태로 발달하였는데, 장기 체류노인 주거지역인 CCRC(Continuing Care Retirement Community)가 대표적인 노인촌락 형태라 할 수 있다. 미국에서는 1900년 이전에 이미 CCRC가 7개 존재했으며, 1940년대는 50개였다가 1990년대 초 전국적으로 600개를 넘어섰다.⁹⁾

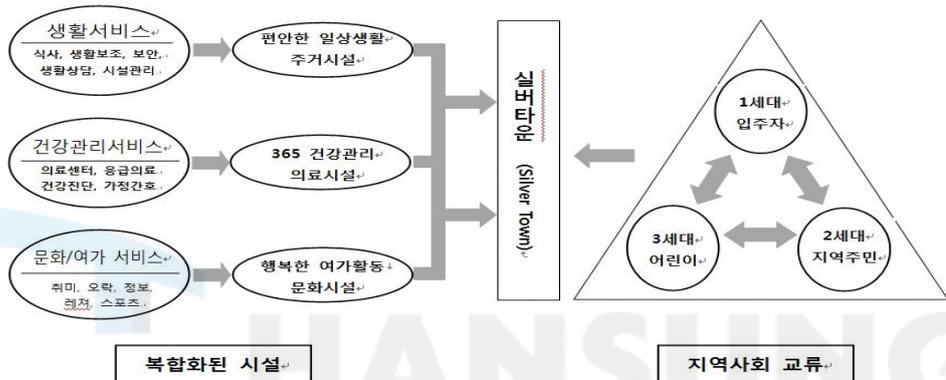
한편, 서구사회에서 수익자 부담의 원칙에 의해 운영되는 노인주택(elderly housing), 양로원(retirement home), 요양원(nursing home) 등이 있는데, 규모가 작은 것은 노인촌락이라 부르고, 규모가 큰 것은 노인타운

8) 김봉규, 「실버타운 모형개발에 관한 연구」, 『관광품질시스템 연구, 3(1,2)』, 1997, pp. 18-19.

9) 고정민, 「고령화 사회의 도래에 따른 기회와 위협」, 삼성경제연구소, 2002년 6월, p. 45.

또는 실버타운이라고 부르기도 한다. 여기에 사는 노인들은 주로 정년퇴직 후 연금 생활을 하며, 노후에 안정된 생활보장이 가능한 단지를 형성해 주거, 의료, 체력단련, 문화, 여가 등 복합적 커뮤니티 장소로 동년배 노인들이 잘 어울려 취미, 오락 활동을 하며 여생을 즐겁게 지내는 곳으로써¹⁰⁾, 지역사회와 교류하며 노인들이 더불어 생활 할 수 있는 공간이라 할 수 있다.

[그림 2-1] 실버타운의 개념도



자료: 삼성노블카운티 홈페이지(www.samsungnc.com), 논자 재구성

또한 실버타운은 고령자의 특성을 반영하여 편의성과 안전성을 기본으로 설계한다. 즉, 고령자들이 생활하는 공간인 객실, 식당, 로비, 산책로 등은 노인특성을 고려한 기본서비스로 이루어져야 하며, 각종 편의시설인 체력장, 동호회, 취미 활동 공간, 이·미용실 등이 설치되어야 한다. 일반적으로 실버타운의 구성요소는 입주민, 특히 노인의 생활과 여가 및 취미 활동을 할 수 있는 환경을 조성하여 생활서비스, 건강관리서비스, 문화/여가서비스가 필요하다.

또한 실버타운 주거 노인들의 노후생활에 안정감과 행복감을 주는 주거 환경이 되도록 지역주민과 유소년이 자연스러운 교류가 이루어지며, 안정된 생활을 보장해주는 다양한 기능들이 충족될 수 있도록 하는 건강의료서비스, 생활개호서비스, 취미여가서비스, 공동생활기능 등을 제공하여 삶

10) 이계섭, 「퇴직공무원을 위한 실버타운 개발에 관한 연구 : 타당성 및 개발방향을 중심으로」, 경원대 대학원 학위논문(석사), 2000, pp. 10-16.

에 활력을 불어 넣을 수 있어야 한다.

우리나라 실버타운은 노인 복지법 제 31조에 규정된 노인주거복지시설로서 양로시설은 노인에게 주거시설을 분양 또는 임대하여 주거의 편의 생활지도, 상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 곳을 말한다. 실버타운 입주자의 개인특성은 전 거주지에 따라 음식의 외관, 직원의 친절성 등에 있어 식사만족도가 다른 것으로 나타났으며, 입주시설에 대한 전체만족도에 있어서도 입주 전 직업이나, 입주기간 등에 따라 다르게 나타났다.¹¹⁾

따라서 본 연구에서는 실버타운을 노인위주의 입주자를 집단적으로 수용하여 노후의 안정된 생활보장과 의료, 체력단련, 문화, 여가 등 복합적 커뮤니티 장소로서 수익자 부담의 원칙에 의해 운영되는 곳이라고 정의한다.

2. 실버타운의 유형과 기능

실버타운의 유형에는 입지, 주거형태, 사업방식별로 구분되어지는데, 입지별 개발유형에는 종래 생활권과 멀지 않은 곳에서 가족과의 교류와 생활편의시설을 활용할 수 있는 도시형, 관광적 요소를 갖춘 휴양지형, 도시형과 휴양지형의 중간 형태를 갖춰 도시와 교통이 정비되어 통근이 가능하고 지역주민과 교류가 양호한 도시 근교형 등이 있다.¹²⁾ 또한 주거형태별 개발유형에는 가족의 이용과 자연과 조화된 별장형으로 정적 주거공간과 대형화가 가능한 단독 주거형과 운영관리 비용의 저렴 및 서비스를 평준화 할 수 있는 공동 주거형으로 분류된다.¹³⁾ 즉, 입지특성과 입주자의 입주내용에 따라 개발 유형이 결정되는데, 단독 주거형은 대규모 부지소요와 운영상의 어려움 등으로 개발의 한계를 보인다.

사업방식별 유형에는 시설이용에 따른 소요 비용부담 방법에 따라 종신

11) 신왕선, 「실버타운입주자의 개인특성에 따른 급식만족에 관한연구」, 청운대 대학원 학위논문(석사), 2005, pp. 20-21.

12) 김인화, 「실버타운 공용 공간 계획에 관한 연구」, 한양대 공학대학원 학위논문(석사), 2005, pp. 9-13.

13) 양경숙, 「실버타운 개발 활성화를 위한 관련법규 및 제도개선방안 연구」, 원광대 행정대학원 학위논문(석사) 2001, pp. 13-14.

형, 임대형, 분양형으로 분류할 수 있으며, 미국의 경우에는 실버타운의 운영형태에 따라 조합, 콘도미니엄, 임대 또는 주택담보, 연금지급방식 등이 있다. 우리나라 노인복지법에는 유료노인 복지시설의 입소절차는 분양을 제외한 당사자 간의 계약에 의하도록 되어 있다.

이밖에도 최근 급속히 추진되는 유료노인 복지시설 가운데 노인의 노동과 소득이 보장되는 생산적 시설인 귀농형 실버타운이 새롭게 등장하고 있는데, 이는 ‘늙으면 시골에서 농사나 짓고 살아야지’ 하는 인식이 강하게 자리 잡고 있고 정원생활에 대한 욕구와 귀농에 대한 욕구가 강하기 때문이다.

<표 2-1> 노인주거복지시설의 종류(노인복지법 제31조)

종류	시설	설치목적	입소(이용)대상자	설치
노인주거복지시설	양로시설	노인을 입소시켜 급식과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공	다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자로서 일상생활에 지장이 없는 자 가. 「국민기초생활보장법」 제2조에 따른 수급권자(이하 “기초수급권자”라 한다)로서 65세 이상의 자 나. 부양 의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 65세 이상의 자 다. 본인 및 본인과 생계를 같이 하고 있는 부양의무자의 월 소득을 합산한 금액을 가구원 수로 나누어 얻은 1인당 월평균 소득액이 통계청장이 통계법 제17조제3항에 따라 고시하는 전년도의 도시근로자가구 월평균 소득을 전년도의 평균 가구원수로 나누어 얻은 1인당 월평균 소득액 이하인 자(이하 “실비보호대상자”라 한다)로서 65세 이상의 자 라. 입소자로부터 입소비용의 전부를 수납하여 운영하는 양로시설 또는 노인공동생활가정의 경우는 60세 이상의 자	시장·군수·구청장에 신고
	노인공동생활가정	노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공	단독취사 등 독립된 주거생활을 하는데 지장이 없는 60세 이상의 자	”
	노인복지주택	노인에게 주거시설을 분양 또는 임대하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리등 일상생활에 필요한 편의를 제공	단독취사 등 독립된 주거생활을 하는데 지장이 없는 60세 이상의 자	”

자료: 보건복지부, 『노인복지시설 현황』, 2011.

노인주거복지시설의 종류<표 2-1>에는 양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택으로 나누는데 첫째, 양로시설은 노인을 입소시켜 급식과 그

밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 곳을 말한다. 둘째, 노인공동생활가정은 노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설을 말한다. 마지막으로 노인 복지주택은 노인에게 주거시설을 분양 또는 임대하여 주거의 편의, 생활지도, 상담, 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공하며 단독취사 등 독립된 주거생활을 하는데 지장이 없는 60세 이상의 자라면 입소 대상자가 된다.

또한 노인 복지시설은 사회에서 은퇴한 후 노후를 여유 있게 즐기고, 보다 가치 있는 삶을 살아가기를 희망하며 독립적인 생활, 건강하고 안락하며 자립적인 생활을 할 수 있는 노인주거복지시설이 필요하게 되었는데, 이전 5가지의 복지시설을 3가지로 줄여 명칭을 <표2-2>와 같이 양로시설, 노인공동생활 가정, 노인복지주택으로 변경되었다.

<표 2-2> 노인복지시설의 명칭 변경

시설종류	변경전	변경후
노인주거 복지시설	양로시설	양로시설
	실비양로시설	
	유료양로시설	
	-	노인공동생활가정(신설)
	실비노인복지주택	노인복지주택
	유료노인복지주택	

자료: 보건복지부(2011) 노인복지법의 개정 시행('08.4.4)

한편, 노인을 위한 의식주 및 문화시설, 기본 의료시설을 구비한 현대적 개념의 종합 노인주거 시설인 실버타운은 자녀로부터 독립된 생활을 영위하고 동년배의 노인들과 공동생활을 하는 공간을 의미한다. 피상적인 대중의 편견과는 달리 인간은 노후에도 정신, 신체기능이 끊임없이 성숙, 발전되어 가는 성장형 생물체로서 노인들도 개개인의 경제능력과 신체 기능에 따라 독특한 문화를 이루며 수십 년간 건강한 생활을 유지하기 때문에 노인들만의 독특한 신체 기능적 요소, 미적 특성, 심리적 특성, 사회활동을 반영한 종합시설로서 실버산업에서 차지하는 중요성을 갖는다.¹⁴⁾

실버산업은 분류 기관에 따라 다양하나 잠재시장을 포함한 넓은 개념으로 해석하고 있는데, 삼성경제연구소에서는 <표2-3>과 같이 실버산업을 장기요양서비스, 위험방지 및 안전시설, 의료 및 건강, 여가 및 오락, 생활, 정보 및 학습 등 여섯 가지로 분류하고 있다.

<표2-3> 실버산업의 분류.

분 야	내 용
장기요양서비스	홈헬프, Short-stay, Day-service, 유료노인홈, 주택개조, 방문간호, 노인보건시설, 복지용구의 임대, 재택호스피스
위험방지/안전시설	보행보조기구, 공공시설내 장애인용 시설, 고령자 위험방지 주택, 자동차, 가전, 아이디어상품
의료/건강	고령자 진료소, 장기요양/의료 정보제공서비스, 건강식품, 스포츠클럽, 고령자 건강 카운셀링
여가/오락	음악/영화/게임, 여행/취미/오락, 고령자 음식점, 애완동물관련서비스, 자서전 집필대행 비즈니스
생활	금융서비스, 민간보험, 이주지원서비스, 인터넷통판, 노인촌, 노인익부, 식사택배서비스, 장의서비스, 묘지비즈니스
정보/학습	문화정보시장, 노인대학, 자격비즈니스, 서적/잡지, 컴퓨터

자료: 고정민, 「고령화사회의 도래에 따른 기회와 위협」, 삼성경제연구소, 2002년 6월, p.26.

우리나라에서 최초의 실버타운은 1988년 7월 수원시 조원동에 설립된 유당마을이며, 실버타운은 민간기업과 개인도 유료 노인복지시설을 설치·운영할 수 있도록 1993년 12월 27일 노인복지법이 개정되면서 유료노인복지시설의 설치, 운영에 대한 관심이 높아지고 있다.

이러한 관심의 증가는 노인의 지속적인 증가, 의식의 변화, 산업화의 진전과 여성의 사회진출 확대 등으로 인하여 실버타운의 요구도가 증가하고 있기 때문이다. 일반적으로 유료 실버타운은 여러 분야 중 노인복지정책의 목표가 구현될 수 있는 기능이나 시설을 복합적으로 수용할 수 있어야

14) 김영복, 「유료노인 주거시설의 개선방향에 관한 연구」, 한양대 행정대학원 학위논문(석사), 2000, pp. 10-12.

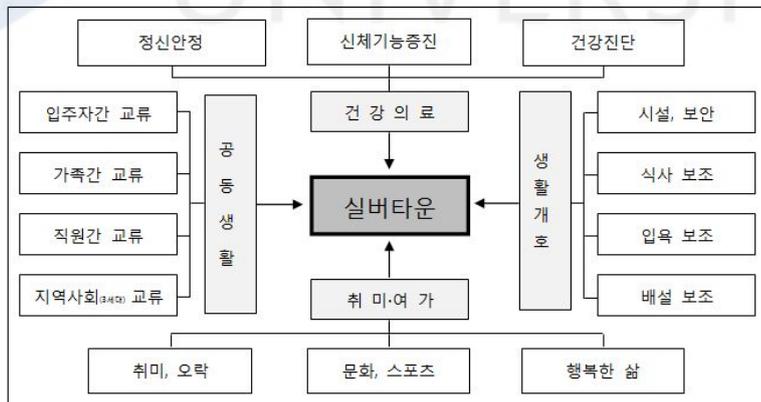
한다.

따라서 실버타운은 노인들을 집단적으로 수용하여 노후에 안정된 주거 생활 보장이 가능함은 물론 의료, 문화, 휴양 등 복합기능을 갖춘 주거단지로서의 기능을 구현할 수 있어야 한다.¹⁵⁾

실버산업도 수요자의 욕구가 잘 반영되지 못하면 외면당해 실패할 수밖에 없기 때문에 입주노인의 성향분석과 그들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 지속적으로 노력해야 한다. 특히 중산층 노인들이 선호하는 유료노인시설은 주거, 의료, 편의, 복지, 레저, 문화 등 복합적 기능을 갖춘 대규모 실버타운으로 나타났고 이러한 형태의 실버타운을 조성하여 노인들에게 만족하는 서비스를 제공해주는 것이 유료 실버타운을 활성화시킬 수 있는 방안이라 할 수 있다.¹⁶⁾

따라서 실버타운은 60세 이상의 건강하고 경제적 자립성을 가진 고령자를 주된 대상으로 노후에 안정적인 주거생활의 기능과 입주 노인의 욕구를 충족시킬 수 있도록 지속적으로 노력해야 한다. 또한 의료, 편의, 복지, 레저, 문화, 휴양 등 복합적 기능을 갖춘 유료노인시설로써 욕구만족 해결을 위해 시설서비스와 생활서비스를 활성화 시켜야 한다.

[그림 2-2] 실버타운의 주요기능



자료 : 최정우, “우리나라 중산층 노인을 위한 실버타운의 문제점과 활성화 방안에 관한 연구”, 명지대 경영대학원 학위논문(석사), 2007. p. 5을 토대로 재구성함.

15) 이민경외 2인, 「중년기의 실버타운 선호도 및 관련 변인에 관한 연구」, 『한국가족관계 학회지, 9(1)』, 2004, pp. 1-22.

16) 원용희, 「우리나라 실버타운의 개발방향에 대한 연구」, 『한국관광산업학회, 17(0)』, 2003, pp. 17-49.

실버타운의 주요 역할이 물리적, 정신적 도움을 주고 노후 생활에 안정감과 행복감을 줄 수 있는 환경이 되어야 하는데, [그림 2-2]와 같이 공동생활기능, 건강의료기능, 생활개호기능, 취미여가기능의 4가지 기능을 주축으로 한 다양한 기능이 절실히 요구된다.

3. 실버타운의 식사서비스 현황

우리나라 복지시설의 급식 운영현황은 실무진들의 많은 개선 노력에도 불구하고 예산 책정이 낮아, 급식의 질적인 개선과 전문 인력 활용에 커다란 장애가 되고 있는데, 실버타운 거주 노인들이 중요하게 생각하는 급식 서비스에 대한 품질 향상과 동시에 단순한 급식의 기능뿐만 아니라 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 방안을 모색할 필요성이 있다.¹⁷⁾

예를 들면, 식사서비스는 가공식품인 햄·소세지등 완제품이 아닌 생식품을 자체 제조 하여 제공하고, 제철 식자재를 이용한 어류·육류·채소류 요리 제공 빈도를 늘려나가야 한다. 찌개나 찜 위주의 조리법을 이용하여 따뜻한 음식을 제공하도록 노력해야 하며, 밥과 반찬으로 이루어진 한식위주의 식단에 가끔 양식, 일본식, 중국식, 분식 등을 섞어서 즐거운 식사시간을 제공하도록 해야 한다.¹⁸⁾

또한 노인복지시설의 급식 관리체계 및 운영평가를 입주자들의 급식만족도 조사결과를 바탕으로 시설의 유형별 특성을 반영한 체계적인 관리프로그램이 개발되어야 한다.¹⁹⁾ 단순히 끼니 해결이 아닌 즐거움과 외식문화를 만들고, 노인들의 사회적 활동 망을 단절시키지 않으면서 사회적 회합을 위한 모임으로 가져 갈 수 있도록 체계적인 관리와 홍보가 필요하다.

N실버타운에서 제공되는 메뉴 선호도를 조사한 결과 밥, 떡, 김치, 견과, 고기, 생선, 면, 젓갈, 전, 야채 등 <표 2-4>와 같이 10종류의 선호메뉴가

17) 서선희, 「실버타운 거주 노인의 생활양식과 급식소 이용 빈도에 따른 급식 서비스 품질 인식 비교」, 『대한지역사회영양학회, 11(2)』, 2006, pp. 261-270.

18) 서희재외 5인, 「서울지역 노인 급식 프로그램 수혜자의 만족도 및 요구도 분석」. 『대한영양사협회, 9(2)』, 2003, pp. 114-127.

19) 양일선외 3인, 「한국 노인 복지정책 개선을 위한 양로 요양시설 급식관리 체계 및 급식서비스 현황 조사」, 『한국영양학회, 29(7)』, 1996, pp. 830-838.

조사되었다. 또한 입주자들의 특성과 건강상태 등을 고려하여 쉽게 섭취할 수 있도록 조리 후 3인 이상의 검식과정을 거쳐 제공되고 있었다.

<표 2-4> N실버타운 제공메뉴 현황

분 류	메 뉴
밥	영양밥, 단호박영양밥, 콩나물밥, 굴밥, 오곡밥, 날치알밥, 회덮밥, 장어덮밥, 류산슬덮밥, 전주비빔밥정식, 강된장비빔밥, 활어초밥, 즉석손말이김밥
떡	인절미, 증편, 꿀떡, 송편, 백설기, 영양찰떡, 진달래화전
김치	파김치, 갓김치, 열무김치, 오이소박이, 나박김치, 부추김치, 얼갈이물김치, 동치미, 보쌈김치, 알타리깍두기, 김장김치
견과	땅콩, 호두, 아몬드, 캐슈너트, 밤, 대추, 은행
고기	우갈비찜, 우꼬리찜, 소불고기, 사태수육, 돈보쌈, 돈목살찜영양닭구이, LA갈비구이, 돈등갈비찜, 감자탕, 삼겹살구이, 곰탕, 설렁탕, 우족탕, 꼬리곰탕
생선	굴비, 고등어, 병어, 장어, 연어, 조기, 갈치, 옥돔, 삼치, 대하, 메로, 꽂치, 꽃게, 멧게, 해삼, 광어, 도미
면	냉면, 굴짬뽕, 메밀소바, 쌀국수, 잔치국수, 튀김우동, 바지락칼국수
젓갈	명란젓, 창란젓, 새우젓, 어리굴젓, 조개젓, 낙지젓,
전	굴전, 동태과전, 녹두전, 감자전, 메밀배추전, 동태포전, 메생이전, 파래전
야채	양상추, 양배추, 애호박, 새싹, 쓸바귀, 시금치, 비름, 콩나물, 세발나물, 고구마순나물,

자료: 삼성노블카운티 내부자료 논자 재구성.

사전적 정의로 선호도는 ‘어떤 대상을 특별히 가려서 좋아하는 정도’라고 되어있다. 선호는 자신이 좋아하는 정도, 즉 얼마나 좋아하고 행동으로 실행하고 싶은지, 아니면 그 반대의 의미를 갖는다. 인간은 사회적 동물로 어떤 특정의 환경 속에서 성장하고 생활하게 되므로 사회 속에서 학습된 행동이 남들과 다른 선호유형으로 나타낸다.²⁰⁾

N실버타운은 선호도에 따라 기존 메뉴 외 대체식을 준비하여 식사서비스를 제공하고 있다. <표2-5>와 같이 메뉴별 비 선호를 보면 찌개류는

20) 김원인, 「관광지선호에 관한 실증적 연구」, 『한국관광학회, 18(1)』, 1994, p. 1-22.

청국장(6.3%), 추어탕(5.4%), 감자국(3.1%) 순으로 대체 식을 제공해 드리고 있으며, 고기는 돼지고기, 계육, 소고기 순으로 비선호도가 낮았다. 생선의 경우는 등 푸른 생선, 냉동 생선, 장어구이 순으로 비선호도가 낮아 굴비 등 선호도가 높은 생선으로 대체 식을 제공해 드리고 있으며 저당식, 저염식, 무른 반찬과 맵지 않은 반찬 및 찌개류를 찾으시는 분들에게 개인별 맞춤 식사서비스를 제공하고 있다.

<표 2-5> N실버타운 메뉴 비선호비율 현황

국, 찌개	청국장(6.3%), 추어탕(5.4%), 감자국(3.1%), 순두부찌개, 사골국, 꽃게탕, 녹황색 채소국
고기	돼지고기 : 돈육보쌈(7.7%), 제육불고기(9.1%), 돈까스 소 고 기 : 사태수육(1.4%), 소불고기(0.9%) 계 육 : 닭갈비(4.5%), 훈제오리(4.1%), 삼계탕(0.9%)
생선	등푸른생선(3.2%), 장어구이(2.3%), 냉동생선(2.7%), 회덮밥
특수식	안매운식(18.7%), 저염식(5.6%), 무른반찬(2.8%), 저당식(1.4%), 피망&고추(1.4%), 날채소(0.9%)

자료: 삼성노블카운티 내부 자료를 인용하여 논자 재구성.

또한 식사서비스의 이벤트로 입주자의 삶의 활력증진과 즐거움을 드리고 운영에 대한 참여로 직원과 입주민의 소통의 자리를 마련하여 실버타운의 새로운 문화를 만들어가기 위한 다양한 이벤트 진행된다.

월별로는 <표 2-6>와 같이 정월대보름, 설, 추석, 동지 등의 절기 이벤트 및 제철식자재에 맞춘 입주민의 참여 가능한 이벤트로 진행하고 있다.

N실버타운의 식사서비스 월별 이벤트 특징을 보면, 정월대보름이 지난 후 진행되는 간장, 된장 만들기 행사는 농협에 납품하는 전문 업체의 것으로 국내산 콩으로 만든 메주만을 선별하여 진행된다. 간장과 된장 만들기 행사를 직원들이 입주자 이벤트로 운영하여 참여를 이끌어냄으로써 주민의식을 고취시키고 식사서비스에 대한 신뢰도를 향상시키는 장점으로 작용한다.

<표 2-6> N실버타운 식사서비스 월별 이벤트

월	행사	내용
1~3월	설	신정, 구정 특식제공 / 입주자 및 가족, 지인 초청
	정월대보름	오곡밥, 보름나물, 부럼(땅콩, 호두)제공
	간장, 된장만들기	입주자 참여행사, 직원과 함께 간장, 된장 만들기 -음식에 대한 신뢰도 향상
	삼짇날	식용 진달래 이용-진단래 화전 제공
4~6월	석가탄신일	사찰식 제공
	주말농장파티	주말농장 수확야채, 바비큐파티-음식에 대한 신뢰도 향상
	장아찌 담그기	입주자 참여행사, 직원과 함께 마늘, 매실 장아찌 등 담그기-음식에 대한 신뢰도 향상
	청담그기 (매실,복분자,오디)	입주자 참여행사, 가락동+생산지 구매, 직원과 함께 담그기-후식제공에 대한 신뢰도 향상
	어버이날	카네이션 달아드리기, 특식제공/입주자 및 가족, 지인초청
7~8월	삼복	보양식 제공(삼계탕, 해신탕등)
9~10월	각종 효소 담그기 (쇠비름, 솔잎, 생강)	입주자 참여행사, 직원과 함께 각종효소 담그기
	간장 계장 만들기	입주자 참여행사, 직원과 함께 간장계장 만들기
	청 담그기 (오미자, 사과)	입주자 참여행사, 가락동+생산지 구매, 직원과 함께 담그기-후식제공에 대한 신뢰도 향상
	가을 운동회	가족, 직원 및 자원봉사자 참여 잔디 광장에서 가을운동회진행
	주말농장파티	전어무침, 전어구이, 보쌈제공-음식에대한 신뢰도 향상
	추석	추석 특식제공/입주자 및 가족, 지인초청
	가을장터	지역주민(1세대, 2세대), 입주자(3세대), 가족, 직원 및 자원 봉사자 참여
11~12월	모과청, 유자청 담그기	입주자 참여행사, 단지내+생산지 구매, 직원과 함께 담그기-후식 제공에 대한 신뢰도 향상
	김장 담기	입주자 참여행사, 직원과 함께 김장 담그기-음식에 대한 신뢰도 향상(열무물김치, 열무김치, 배추김치, 동치미등 제조)
	성탄절	양식 코스요리 제공
	동지	동지팥죽 제공
	연말	별식 제공
월 1 회	주문식	고단가 식재료를 활용한 특식제공
	이벤트식제공	매주 계절식자재를 활용한 요리 제공

자료: 삼성노블카운티 내부 자료를 인용하여 논자 재구성.

그 외에도 장아찌 담그기, 청 담그기, 각종효소, 김장김치, 자체제조식품 등도 년 중 행사로 진행되고 있다.

그리고 매월 진행 되는 주문식은 식사서비스를 고급화하면서도 현지보다 저렴하게 제공하여 식도락의 즐거움을 주고 있으며, 제철식자재를 활용한 요리를 제공함으로써 식당의 신뢰도향상에 기여하고 있다.

<표 2-7> 식사서비스 고려사항

구분	고려사항	메뉴
식사서비스	치아상대 고려 노인식제공	생선요리, 두부류, 푹익은 반찬, 추어탕, 죽. 저염식(0.5~0.8%) 및 저자극식. 절기식, 명절식, 비빔밥, 팔도맛집.
맞춤서비스	다양한 밥류 제공	흰밥(진밥,된밥), 잡곡밥, 보리밥, 보리잡곡밥, 현미밥(진현미, 된현미, 콩현미), 영양밥.
	건강식제공	저염, 무염, 저당, 안매운식 제공.
	대체식제공	등푸른생선(굴비), 꽃게(해산물), 콩류(계란)
제철음식	제철(과일, 채소, 해산물) 요리로 신선한 식재료사용	봄 : 쭈꾸미, 꽃게, 우럭, 멍게, 딸기, 썩. 여름: 수박, 옥수수, 전복, 매실, 복분자. 가을: 낙지, 전어, 굴, 새우, 배, 오미자. 겨울: 굴, 영덕게, 꼬막, 굴, 모과, 유자.
주문식	외식 분위기 연출	양식코스, 일식코스, 중식코스, 한식코스 제공.
자체제조	수제요리등 자체제조요리 Slow Food로 건강한 식단	계절별 장아찌류, 각종 후식차류 자체제조. 된장, 간장담그기, 각종 효소.

자료: 삼성노블카운티 내부 자료를 인용하여 논자 재구성.

따라서 입주자의 식사서비스 만족을 위해 <표 2-7>은 식사서비스 제공시 치아와 노인의 특성을 고려하여 메뉴를 선정하고, 식당의 청결, 개인적 요구의 반영정도, 식당분위기, 직원의 친절함, 제철음식제공 및 각종이벤트 행사 참여를 통하여 문화적 삶의 향상과 더불어 즐거운 외식문화를 만들어 가는 서비스로 발전하도록 유도할 필요성이 있다.

제 2 절 노인의 이론적 배경

1. 노인의 개념

일반적으로 노인이란 신체적, 정신적 측면의 여러 기능이 저하되는 현상이 인생 말기에 나타나게 되는데, 이러한 변화로 인하여 생활에 장애를 느끼는 사람을 총칭하여 노인이라 한다.²¹⁾ 즉, 인간의 생애를 하나의 과정으로 본다면 인간이 생애 최종단계인 노년기에 도달하게 되면 모든 기능이 저하되는 현상을 겪게 되는데 이러한 사회적 기능에 장애를 느끼게 되는 노년기에 처한 사람을 노인이라 말한다.

또한, 1951년 제2회 국제 노년학회에서는 노인을 다음과 같이 규정하였다. 첫째, 환경의 변화에 적절히 적응할 수 있는 자체 조직에 결핍이 있는 사람. 둘째, 자신을 통합하려는 능력이 감퇴되어 가는 시기에 있는 사람. 셋째, 인체의 기관, 조직, 기능 등에 있어서 쇠퇴현상이 일어나는 시기에 있는 사람. 넷째, 생활 자체의 적응이 점진적으로 결손 되어 가고 있는 사람. 마지막으로 인체의 조직 및 기능저장의 소모로 적응이 감퇴되어 환경변화에 적응이 제대로 되지 않는 사람으로 정의²²⁾하고 있다.

이에 따라 노인은 우울증 증가, 내향성 및 수동성의 증가, 경직성의 증가, 조심성의 증가, 생애 대한 회상의 증가, 친근한 사물에 대한 애착심, 생애의 나날이 짧아지고 있음을 느끼는 시간전망의 변화, 유산을 남기려는 경향, 의존성의 증가 등의 특성이 나타나고 있다.²³⁾ 이러한 특징으로 인하여 노인은 우울증, 강박증, 공포증, 건강염려증, 의인증, 과대망상, 노인성 치매 등을 보이는 경우도 있고,²⁴⁾ 무감각증, 공격적 불안감, 기분과 감정의 변화, 고독감, 자살사고 등이 발생하기도 한다.²⁵⁾

21) 한국사회복지협의회, 한국사회복지연구소, 『한국사회복지연감』, 서울 : 농원문화사, 1972, p. 239.

22) 조순영, 「스포츠 참여활동을 통한 노후 생활의 만족도 조사」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2008, p. 9.

23) 윤진, 『성인·노인심리학』, 중앙 적성출판사, 1989, pp. 181-189.

24) 서희재외 5인, 전계서, pp. 114-127.

25) 김경희외, 『노인복지 연구 : 재가노인을 위한 사회복지 서비스』, 서울 : 홍익재, 1990, p. 17.

일반적으로 우리나라의 노인 복지법인 경로법에 의하면 노인의 개념을 정의하는 데에는 연령상의 구분이 보편적인데, 연금의 수혜시기인 65세 이상을 노인이 되는 시기라고 규정하고 있다. 그리고 고령화 사회란 학자에 따라 다소 견해가 엇갈리고 있지만 대체로 65세 이상의 노인이 전체 인구의 7% 이상 일 때를 일컬으며 14%가 넘을 때 고령사회로 보고 있다.²⁶⁾

따라서 본 연구에서는 노인이란 연령적으로 65세 이상으로, 환경의 변화에 적절히 적응할 수 있는 자체 조직의 결핍과 인체의 기관, 조직, 기능 등에 있어서 쇠퇴현상이 일어나는 시기에 있으며, 생활 자체의 적응이 점진적으로 결손 되어 가고 있는 사람으로 정의한다.

2. 노인의 특징

인간의 생애를 한 과정으로 볼 때 최종단계인 노년기에 처한 노인들은 여러 가지 변화에 따른 특징을 나타낸다. 일반적으로 임상적, 신체적 변화, 생리적 변화 등을 특징지어 구분하고 있는데, 구체적인 변화를 보면 다음과 같다.

1) 임상적인 특징

감각기능의 둔화로 식욕을 떨어뜨리게 되고, 노화로 인한 치아탈락이 오면 식욕은 더욱 위축된다. 여기에 만성질환인 관절염 등이 신체활동에까지 제약을 주어 음식조리를 어렵게 한다면 식욕은 더욱 떨어지고 음식섭취는 감소시킨다.²⁷⁾

그래서 노화로 인해 치근이 위축되고 치아관리 소홀이 장기화 되면 치아탈락으로 음식의 선택을 제한시킬 뿐만 아니라, 소화에도 지장을 주어 육류, 신선한 채소 등을 통한 영양소 섭취를 어렵게 한다. 또한 저작기능 상실은 위내 발효로 소화불량을 가져오며, 위점막 위축에 기인되어 위산이

26) 한미화, 「우리나라 유료 민간실버타운의 활성화 방안에 관한 연구」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2002, p. 1.

27) 구재욱 외, 『생활주기 영양학』, 한국방송대학교출판부, 2001, pp. 276-280.

결핍되면 철 흡수율을 저하시켜 빈혈이 나타나고 배에 가스가 차는 등 건강에 악영향을 주며 가장 흔하고 다루기 힘든 문제로 만성적 변비 또한 노화의 임상적 특징에 속한다.

2) 신체적 변화

나이가 들면서 체지방 체중(Lean Body Mass)과 체내 수분은 감소하고 반대로 체지방은 증가 하는데, 체지방 체중은 남자의 경우 30대 중반, 여자는 50대 이후 감소한다. 체지방 체중의 감소는 체단백질의 감소를 동반하며 이것은 주로 골격근육의 감소에 기인하며, 나이가 들면서 체단백질 교체율(turnover) 중 근육이 감소하게 되면 성인의 경우에는 전체 체단백질 교체율 중 근육이 차지하는 비율이 30%, 노인에서는 이것이 20%로 감소하게 된다. 노인의 영양상태가 불량하면 골격 근육의 손실은 더욱 빠르게 되어 근육이 약화 된다.²⁸⁾

노인들의 근육 기능과 체지방 체중을 유지하기 위해서는 꾸준한 운동이 권장되는데, 운동은 골격근육을 유지하는데 도움이 될 뿐만 아니라 노인에서 나타나는 기초대사량 감소에 따른 식사량의 감소도 방지해 준다.

또한 노인에서 칼로리의 필요량이 감소한다고 해도 다른 미량영양소의 필요량은 감소하지 않기 때문에 노인들에게 영양밀도가 높은 식사를 섭취하도록 하는 것이 중요하다고 한다.²⁹⁾

3) 생리적 변화

저작, 소화, 흡수 등의 기능 저하는 사람이 늙어가면서 더 빠르게 일어난다. 음식의 저작에 영향을 미치는 치아의 부실 또는 손실은 영양불량이거나 편식을 초래하게 된다.³⁰⁾ 그리고 나이가 들수록 후각과 미각의 기능도

28) 이지은, 「한국 노인의 영양섭취실태와 바람직한 영양에 관한 조사연구」. 경희대 대학원 학위논문(석사), 2002, pp. 12-20.

29) 대한영양사협회, 「국민영양」, 『대한영양사협회, (9)』, 2001, pp. 14-17.

30) 한경희·최미숙, 「청주시 노인들의 영양섭취 실태와 식행동 및 관련요인과의 연관성」, 『한국식생활문화학회 17(2)』, 2002, pp. 131-140.

감소하게 되어 맛을 즐기지 못하고 음식의 섭취가 감소되며 노인의 미각 변화로 단맛에 예민도가 낮아 단 것을 좋아하고 신맛을 싫어하게 된다.

3. 노인의 건강과 식습관

노인성 질환이란 노화와 밀접한 관련을 갖고 발생하는 신체적, 정신적 질병을 말하며 크게 두 가지로 나뉜다. 첫째는 젊어서 생긴 질병이 지속된 것들로 고혈압·당뇨병·관절염·만성폐질환·암·만성위염·만성간질환 등이 여기에 속한다. 둘째는 노화에 따른 것으로 뇌졸중·치매·당뇨·고혈압·우울증·골다공증·배뇨장애·난청·노안·백내장 등이 있다.³¹⁾

노인의 영양소 섭취에 영향을 주는 요인은 여러 가지가 복합적으로 있는데 특히 영양은 노화와 관련된 체내 기관의 변화를 조절하므로 적절한 영양소의 섭취는 건강에 있어 매우 중요하다.³²⁾ 노인들의 영양소 섭취는 생리적인 변화, 우울, 고독, 사회적 격리, 사별, 정신적인 이상, 적은 수입, 영양지식의 부족, 활동의 어려움 등 많은 요인에 의해 영향을 받는다.³³⁾

노인들은 영양에 매우 취약한 집단이며 뇌심혈관계 질환을 비롯한 여러 가지 만성 퇴행성 질병 유병율이 높은 집단으로 노인들의 질병 예방을 비롯한 건강관리는 노인의 삶의 질 향상뿐만 아니라 건강한 사회를 위해서도 중요한 과제이다. 따라서 여러 가지 생리적인 변화로 인하여 식욕이 감퇴되고 실제로 식사량도 감소하는 노년기의 영양관리는 노인의 생명 유지 및 수명 연장과 생활능력을 유지시키기 위한 수단이다.

노인들의 구강상태와 식습관 및 건강과는 서로 밀접한 관계가 있다. 대다수의 노인들은 구강상태가 건강하지 못한 것이 현실인데, 그 이유는 단지 연령이 증가함으로 나타나는 결과가 아니라 구강위생관리의 소홀로 인한 치주질환이나 악습관 또는 상실된 치아를 방치하는 등의 구강 내 환경

31) 허영희, 「노인성 질환자를 위한 음악요법 연구 : 국악을 중심으로」, 영남대 대학원 학위논문(석사), 2007, p. 6.
32) H. M. Dirren, *EUROUNT-SENECA : A European study of nutrition and health in the elderly*. 『Nutrition Reviews, Vol. 52 No. 8』, 1994, pp. 38-43.
33) I. Darnton-Hill, *Psychosocial aspects of nutrition and aging*. 『Nutrition Reviews, Vol. 50 No. 12』, 1992, pp. 476-479.

요인에 의해서 좌우되는 것으로 나타났다.³⁴⁾

적절한 영양섭취는 오인들과 관련된 질환들의 발병을 지연시키거나 이들 질병의 악화를 예방하고 더 나아가 치료에 대한 보조역할을 한다. 뿐만 아니라 향후의 건강증진에 매우 중요한 역할을 함으로서 노인의 식습관에 대한 중요성이 부각되고 있는 것이 비교적 최근의 일이다.

반면 노인의 영양 상태는 치아손실 또는 저작곤란, 소화흡수력의 약화를 포함한 생리적 기능저하, 미각기능의 상실, 여러 가지 질환으로 인한 약제의 영향, 흡연, 습관적인 음주, 활동량의 감소, 노인 단독세대, 배우자 사별로 인한 우울증, 소외감 등의 심리적 요인, 수입저하에 의한 경제적 곤란, 환경적 요인 등 다양한 원인으로 인해 위협받고 있다.

이러한 요인들로 인하여 노인들은 충분한 식품을 섭취하지 못할 뿐 아니라 영양소의 체내 이용률도 떨어져 영양적으로 위험상태에 노출될 가능성이 높고, 또한 노인들의 건강유지와 질병예방을 위해서 노인에게서 야기되는 영양문제를 다차원적인 접근을 통해 세부적으로 파악하여야 함이 강조되고 있다.³⁵⁾

남자는 중년 이후 평균 체질량지수가 점차 낮아지나, 여자는 60대까지 증가하다가 70대 이후 감소하는 추세를 보였다. 장기적이 영양불량을 나타내는 저체중은 남녀 모두 고령 노인이 될수록 증가하였다. 저체중은 체지방뿐만 아니라 근육 및 골격의 손실을 의미하며, 노인의 질병 이환율을 높이고, 질환으로부터의 회복을 지연시키므로 영양보충에 의한 적절한 체중유지가 필요하다.³⁶⁾

2009년 국민건강 영양조사 결과에 의하면, 우리나라 65세 이상 노인의 경우 쌀, 잡곡, 콩류의 섭취빈도가 다른 연령군에 비해 상당히 높았으며, 특히 단백질, 인, 나트륨, 철을 제외한 모든 영양소 섭취수준이 영양섭취기준에 비해 낮았다. 또한 칼슘, 리보플라빈 등의 섭취가 매우 부족하여 전

34) 원영순, 「노인의 구강상태와 식습관 및 건강의 관계」, 연세대 대학원 학위논문(석사), 2003, p. 3.

35) 조항석외 6인, 「한 지역사회 노인의 영양 상태와 관련된 요인」, 『노인병』, 1(2), 1997, pp. 120-139.

36) 임경숙, 「도시지역 중년 및 노인의 연령 군별 영양위험 관련요인 연구」, 『대한임상건강증진학회』, 2(1), 2000, pp. 70-81.

반적인 섭취 부족이 우려되었다. 반면 나트륨의 섭취수준은 다른 연령층의 성인과 마찬가지로 충분섭취량의 3배 이상을 섭취하고 있다.³⁷⁾

이러한 영양불량 위험이 큰 노인들은 영양취약 계층의 하나로서 대부분의 선진국에서는 이들의 영양관리를 위한 국가적인 차원의 조정(intervention)을 실시하고 있다. 미국에서는 1992년 Elderly Nutrition Program을 시작하여 사회, 경제적 위험요인에 많이 노출된 고령노인에 대한 영양증진방안으로 식사 배달 프로그램(Meals on wheels)이나 단체급식(congregate meal service)등을 실시하고 있으며, 상당수의 저소득 노인은 Food Stamp Program의 수혜자이기도 하다. 이러한 식품지원급식은 노인들의 건강향상 및 의료비 감소 등 긍정적인 결과를 가져왔다.³⁸⁾

우리나라에서는 <표 2-7>과 같이 현재 429개의 사회복지관에서 재가노인들을 위한 급식프로그램을 운영하고 있으나 대부분 비전문인에 의해 급식메뉴가 작성 및 관리되고 있어 영양관리의 사각지대에 있다고 볼 수 있다. 노인 급식 내용의 영양학적이 균형을 맞추기 위해서는 전문 인력에 의한 관리가 필요하다.³⁹⁾

<표 2-8> 2011년 전국사회복지관현황

시도	수	시도	수	시도	수	시도	수
서울	96	광주	19	충북	12	경북	15
부산	52	대전	11	충남	17	경남	29
대구	25	경기	59	전북	17	울산	8
인천	19	강원	16	전남	16	제주	9

자료 : 한국사회복지관협회 <http://www.kaswc.or.kr/>

반면 일본에서는 개호(介護: 집에 혼자 있는 노인, 치매나 병자 노인들을 돌보는 일)를 필요로 하는 노인들이 늘면서 1998년부터 상업적 개호

37) 보건복지부, 한국보건산업진흥원, 「국민건강 영양조사-영양조사부문」, 2009, pp. 26-30.

38) B. E. Millen, J. C. Ohls, M. Ponza, A. C. McCool, *The Elderly Nutrition Program: Aneffective national framework for preventive nutrition interventions.* 『Journal of the American Dietetic association, Vol. 102 No. 2』, 2002, pp. 234-240.

39) 양일선의 2인, 「재가노인을 위한 가정배달 급식 관리 체계 및 급식서비스 현황 조사」, 『한국영양학회, 31(9)』, 1998, pp. 1498-1507.

식을 판매하고 있다. 이 개호 식은 맛과 영양을 고려하고, 점도가 있으며 먹기 쉽고 부드러운 음식으로 구성되어 있다.⁴⁰⁾ 이러한 노인 식을 개발할 경우 노인의 영양요구량을 충족시킬 수 있는 동시에 미각과 기호를 고려하여야 한다.⁴¹⁾

가장 이상적인 노인 식은 노화로 인한 노인의 생리적인 변화와 기호 도를 반영하면서, 노인에게 중요한 에너지와 단백질을 충분히 공급할 뿐 아니라 만성질환의 예방과 관련 있는 항산화 비타민(A, C, E)과 피토케미칼(phytochemicals) ω -3 지방산, 셀레늄, 마그네슘, 칼슘 및 아연 등의 무기질이 풍부한 식사이다.⁴²⁾

현재 우리나라에서도 노인인구가 증가되면서 실버타운에서도 노인식 개발에 대한 요구도가 증가하고 있지만 아직까지는 질환이나 건강상태 등 노인의 여러 가지 신체상황이나 급식 등의 식사 상황에 맞춘 노인식의 개발에 대한 연구는 충분하지 못한 상황이다.

따라서 본 연구에서는 고령화와 함께 가장 큰 사회 경제 부담 요인인 노인 의료비의 감소를 위한 근본적인 접근 방법으로써 노인의 영양개선을 위한 보다 실제적인 대안을 마련해 보고자 하였다. 이를 위해 우선 우리나라 노인들의 건강 및 질환과 관련된 식품 및 영양소 섭취량 제한 요인을 파악하고, 다음으로 이를 극복할 수 있는 방안의 하나로써 노인의 식품섭취량을 증진시키고 보다 균형 잡힌 영양소 섭취가 가능하도록 앞으로 노인에게 제공되는 식사서비스를 개인정보와 식습관에 대한 연구 및 영양과 간식 등 개인정보 활용을 통해 개선 하고자 한다.

40) 안태희, 「고령자용 식품개발 및 상품화」, 『한국조리과학회 춘계학술대회 초록집』, 2003, pp. 58-68.

41) 김혜영·류시현, 「노인을 위한 가정배달급식의 생산 및 배송단계에 HACCP 적용을 위한 위해요인 분석」, 『한국조리과학회지』, 19(2), 2003, pp. 195-209.

42) C. R. Dichter, *Designing foods for the elderly. An American view.* 『Nutrition Reviews Vol. 50 No. 12』, 1992, pp. 480-483.

제 3 절 주거만족도

1. 주거만족도 개념

주거환경에 대한 거주자의 기술적, 기능적, 형태적 요구충족에 대한 평가는 ‘주거 만족도’라는 질적인 차원으로의 접근이 가능하다. 이러한 주거환경에 대한 거주자의 만족에 대한 개념 및 만족도와 주거 환경의 다른 요인과의 관련성에 대하여 많은 연구 결과가 있다. 주거환경에 대한 거주 후 평가의 목적은 입주 후 얼마 동안의 이용기간이 지난 후 거주자들이 느끼는 바를 조사하여 반영시키는데 있으므로, 결국은 이용자들의 만족도로 귀착된다.⁴³⁾

주거 환경 만족도 개념의 중요성에 대해 처음으로 언급한 사람은 Fred & Gleicher(1961)로서 그들은 여러 가지 다양한 거주 개념과 행위 가운데에서 거주자의 만족도가 배관이나 구조 특성보다도 주거의 질을 평가하는데 더욱 적절한 기준이라고 주장하였다.⁴⁴⁾ 또한 Compbell(1976)은 인간의 만족감을 열망(aspiration)과 성취(achievement)의 관계로 설명하였으며, 만족도의 3가지 이론적인 전제는 첫째, 어떤 표준어에 의하여 삶의 경험을 평가하는 것 둘째, 열망은 만족감을 성취하는데 있어서 중요한 기준이며 셋째, 인간의 열망이란 객관적 조건과 같이 고정된 것이 아니라 변하는 것으로 가정하였다. 한편 McCall은 만족이란 역동적이고 심리적인 관계를 의미하며, 만족감의 정도는 기대와 성취감의 함수로서 기대 수준이 변하면 성취감과 만족감의 정도도 역시 변하게 한다고 하였다.⁴⁵⁾

주거만족과 만족감은 주거 욕구의 충족정도를 주택에 대한 기대감, 열망, 경험 등에 비추어 비교함으로써 현재의 주거상태에 대하여 내리는 평가의 결과이며, 주거 만족의 수준은 주거 욕구의 충족상태에서부터 결핍된

43) 황세옥, 「초고층 주상복합 아파트의 주거환경 만족도에 관한연구」, 국민대 대학원 학위논문(석사), 2001, p. 27.

44) 정준현외 2인, 『주거와 환경』, 대구대학교 출판부, 1999, p. 142.

45) 임만택, 「주거환경의 만족도에 관한 실증적 연구」, 전남대 대학원 학위논문(박사), 1990, pp. 13-14.

상태까지 걸쳐 그 범위를 나타내는 희망도와 성취도의 지각된 차이로 규정할 수 있다.⁴⁶⁾

주거만족이란 거주자들이 자신이 거주하는 주택의 주거상태 또는 주거환경 등 주택에 관련된 욕구에 대한 충족정도에 따라 얻어지는 주관적 평가 결과이며 이는 생활만족과 생활의 질, 행복감, 주거 이동 등에 영향을 주어 주거 계획과 선호를 예측하는데 자주 사용한다.⁴⁷⁾

특히 만족이란 소비자의 인식과 관련이 있는 것으로, 음식을 제공받았을 때의 어떤 요인에 대한 느낌이 전체적인 만족/불만족을 결정하게 되는데, 고객만족이란 구매자가 경험한 것에 대하여 적절하게 혹은 비 적절하게 보상받았을 때 느끼는 감정적인 상태로 본다. 따라서 고객만족을 위해 경쟁이 치열해질수록 차별화된 서비스로 고객만족을 넘어서 고객감동을 이끌어내기 위한 맞춤형 서비스 및 일대일 마케팅이 중요하다고 할 수 있다.

거주자의 주거만족도와 식사서비스 만족도를 크게 향상시키기 위해서는 신뢰성 개선이 필요하며,⁴⁸⁾ 거주 노인들이 노인들의 삶의 질 향상을 위한 급식 수용도를 높이고 단순한 급식을 제공하기 위해⁴⁹⁾ 식사서비스에 만족할 수 있도록 차별화된 감동 서비스를 제공하여야 한다.⁵⁰⁾

따라서 실버타운에 입주자의 주거만족도는 다양한 주거개념과 형태 가운데서 주거의 질을 평가하고, 주거 욕구 충족 정도를 현재의 주거 상태 또는 환경에 대하여 내리는 평가의 결과이다. 따라서 주거만족도는 실제 만족도의 측정이며 주택에 대한 경험의 결과로써 주거 환경과 인간의 욕구가 상호 작용을 통해 거주자의 태도와 인식을 파악하여 선호와 만족에 영향을 주는 주거환경 내에서의 거주자가 느끼는 차별화 고객감동 서비스의 정도라 하겠다.

46) 김구필, 「주상복합 아파트 거주자의 주거만족도에 관한 연구」, 단국대 대학원 학위논문(석사), 2002, p. 45.

47) 이수현, 「초고층 주상복합아파트 거주자의 주거만족도」, 건국대 대학원 학위논문(석사), 1990, pp. 18-19.

48) 백소영, 「실버타운 입주자의 식사서비스 품질 인식이 주거만족도에 미치는 영향」, 연세대 대학원 학위논문(석사), 2008, p. 4.

49) 서선희, 전계논문, pp. 261-270.

50) 신미경, 「유료실버타운 급식서비스의 만족도에 관한 연구」, 경기대 대학원 학위논문(석사), 2006, pp. 3-4.

2. 주거만족도의 측정변수

주거만족도의 측정변수는 각 연구마다 조금씩 차이가 있으나, 크게 사회, 인구학적요소, 물리적 요소, 심리적 요소 등의 세가지로 나뉘어 질 수 있다.

특히, 1990년대 이후로 물리적 사회인구학적 특성, 주택 특성, 근린주거 특성, 경제적 특성, 위치적 특성, 서비스 수준, 환경적 특성, 사회적 애착심 등으로 분류하여 연구하여 거주자의 특성에 따라 영향을 받는 단위주거와 근린주거의 물리적 요소뿐만 아니라 사회적 경제적 요소를 포함하는 환경적 요소와 관계가 있다고 했다.⁵¹⁾ 거주자와 주거환경의 특성을 하나의 체계로 이해하고 이들 간의 관계를 규명하여 주거환경에 대한 거주자의 정보를 체계화하고자 하였고 거주자 측면에서 생활의 질이나 거주성을 높이는 방안에 대한 연구를 하였다. 전체 거주자를 중심으로 분석하기보다는 하위그룹으로 나누어 분석하는 것이 보다 타당함을 밝혔다.⁵²⁾

또한 주거만족도 파악을 위하여 평가요소를 입지, 주거지환경, 건물상태, 경제성, 형태적 요소, 평면구조, 시공 상태, 실내 환경, 유지관리 등으로 나누고 그 하위 영역을 60문항으로 구성하여 주거지 환경의 물리적 특성이 만족도에 영향을 미치는 것을 검증하였으며 인접한 근린시설에 대해서 강조했다.⁵³⁾

그리고 공용 공간, 공용설비, 단위 공간, 실내 환경, 실외 환경, 유지관리의 6가지를 조사하였는데, 만족도 파악에 그치고 있으므로 영향력과 원인 규명을 위한 질적 접근방법에 의한 현장조사와 공용 공간의 비율과 주거 관리에 영향이 크므로 이에 대한 심층적인 연구가 필요하다.⁵⁴⁾

51) 이수현, 전계논문, p. 19.

52) 임만택, 전계논문, p. 35.

53) 장은영, 「주상복합건물의 거주 후 평가」, 건국대 대학원 학위논문(석사), 1998, p. 53.

54) 황세옥, 전계논문, p. 74.

제 4 절 고객충성도와 신뢰성

1. 고객충성도

충성도란 선호하는 제품이나 서비스를 지속적으로 구매하게 만드는 해당 브랜드에 대한 깊은 몰입으로 정의한다. 충성고객은 잠재적으로 상표 전환을 야기할 수 있는 상황이나 마케팅시도에도 불구하고 동일한 브랜드를 재 구매 한다고 지적하고 있다.⁵⁵⁾ 고객 충성도로 인해 얻는 효과는 매우 다양하며 고객 충성도를 우리가 매우 중요하게 생각하게 되는 이유는 다음과 같다. 먼저 충성도는 기업의 지속적인 수익 창출에 기여한다. 또한 마케팅 비용의 절감, 고객 당 수익 증대, 운영비용의 절감, 고객 추천 증가, 가격 프리미엄의 증가, 그리고 충성고객이 경쟁사의 가격할인 등 촉진 전략에 쉽게 넘어가지 않고 계속 남아 있음으로 해서 발생하는 경쟁 우위 등 오늘날과 같은 격심한 경쟁 환경 속에서 그 중요성을 아무리 강조해도 지나치지 않는다.⁵⁶⁾

많은 기업들도 고객 충성도를 제고함으로써 얻는 이익이 신규 고객의 창출에 의한 추가적 이익보다 더 높다는 것을 인식하고 있다. 기존 고객의 유지비용과 신규 고객의 확보 비용간의 차이를 근거로 기존 고객의 충성도 제고가 얼마나 중요한지를 강조하는 연구도 있다.⁵⁷⁾ 또한 고객 이탈을 5%만 줄이더라도 수익이 25~85% 가량 증가한다는 연구 결과를 발표했다.⁵⁸⁾

일반적으로 소비자들은 가족, 친구, 이웃 등 주변사람들로부터 얻은 정보를 상업적인 광고보다 더욱 신뢰하는 경향이 있다. 또한 특정한 소비행

55) Richard L. Oliver, *Whence Consumer Loyalty*, 『Journal of Marketing, Vol. 63 No. 3』, 1999, pp. 33-44.

56) 이유재·라선아, 「브랜드 퍼스널리티 브랜드 동일시 브랜드 자산 모형 : 이용자와 비 이용자 간 차이에 대한 탐색적 연구」, 『마케팅연구 17(3)』, 2002, pp. 1-33.

57) M. Birgelen, M. Wetwels and K. de Ruyter, *Commitment in service relationships : an empirical test of antecedents and consequences*, 『EMAC Conference Proceedings, University of Warwick』, 1997, pp. 1255-1271.

58) Frederick F. Reichheld and W. Earl Jr. Sasser, *Zero Defections : Quality Comes to Services*, 『Harvard Business Review Vol. 68 No. 5』, 1990, pp. 105-111.

위에 있어서는 다른 소비자들의 경험을 참고하여 정보를 획득하는 경향이 있다. 특히 지각된 위험이 큰 경우에는 타인의 경험에 의한 정보가 큰 역할을 하기에 구전이 중요한 변수로 작용하고 있다. 구전은 고객들 간의 직접대화나 전화는 물론 편지 등을 이용하여 개인적으로 의견을 교환하는 방식을 의미하며, 구전의 결과 고객의 태도나 구매행동에 어떤 효과나 변화를 초래하는 작용을 구전효과⁵⁹⁾의 영향으로 본다면, 부정적인 구전효과의 영향은 소비자에게 제공되는 서비스의 중요성과 고객만족의 중요성을 강조했다.⁶⁰⁾

불평이 발생할 때, 고객은 경쟁자 제품이나 서비스 구매 등으로 이탈을 하거나 보상을 받기 위해서 불평을 토로하는 선택권을 갖게 된다. 따라서 만족의 증가는 불평의 요소를 감소시켜야 하며, 고객 충성도를 높이게 된다.⁶¹⁾ 이러한 고객들의 구전행동으로 인해 확보된 고객은 기업이 고객획득에 소요하는 비용을 절감하는 효과를 갖고 오기 때문에 궁극적으로 기업의 수익향상에 기여하게 된다.

따라서 기업은 충성고객을 지속적으로 관리하여 마케팅 비용, 운영비용을 절감하고 고객 추천 증가, 충성고객의 지속적 증대, 고객 이탈 감소 등으로 수익을 증가시키며 충성고객과 비 충성고객 간의 차이를 좁혀 나가도록 해야 한다. 고객충성도는 하나의 기업 성과로 나타나 이익창출 및 미래 구매의사에 영향을 주게 될 것이다.

2. 신뢰성

‘신뢰성(reliability)’은 기업이 소비자 요구를 얼마나 믿을만하게 소비자에게 전달하는가 하는 척도이다. 기업 신뢰성과 평판은 투자자들에게는 투자를 늘릴 수 있는 확신을 제공하고 소비자들에게 기업을 매력적으로

59) 이인식·김화순, 「구매후 A/S품질이 재구매 및 구전효과에 미치는 영향 : 가전제품을 중심으로」, 『품질경영학회지, 31(2)』, 2003, pp. 1-16.

60) J. G. Blodgett, *The Effects of Perceived Justice on Complaints' Repatronage Intentions and Negative Word-of-Mouth Behavior*, 『Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 7』, 1994, pp. 1-13.

61) C. Fornell and B. Wernerfelt, *A Model for Consumer Complaint Management*, 『Marketing Science Vol. 7 No. 3』, 1988, pp. 271-298.

보이게 한다. 또한 기업 신뢰성은 제품이나 서비스를 구매하고 소비하는데 중요한 정보로 사용되고 소비자와 기업의 관계유지의도에도 영향을 미친다. 좋은 관계를 장기적으로 유지하게 되면 기업 성과에 긍정적인 결과를 나타나므로 기업들은 기업 신뢰성을 획득하여 소비자와의 지속적인 관계를 유지하는 것이 중요하다.⁶²⁾ 기업 신뢰성의 가치는 무시할 수 없음에도 기업 활동 환경 안에는 무형의 자산인 기업 신뢰성을 손상시킬 다양한 요인들이 내재되어 있으며 기업들은 모든 요인들을 통제하지는 못하고 있다.⁶³⁾

기본적으로 고객화와 신뢰성은 소비자 만족을 위한 품질요인이다. 이 모두 중요한 구성요소이기는 하지만 상품의 속성에 따라 상대적 중요도는 매우 다르게 나타난다. 예를 들어 순수 서비스상품에 있어서는 고객화가 매우 중요하지만, 재화위주의 상품일 경우에는 서비스 신뢰성이 더욱 중요한 구성요소라는 주장하였다.⁶⁴⁾ 이 처럼 고객화와 신뢰성에 관한 상대적 가치에 관여하는 것에 대해서는 아직 이견이 존재한다.⁶⁵⁾ 고객만족도를 연구하는 학자들은 신뢰성보다 고객화가 더 큰 비중을 두고 있는 반면 서비스 품질을 연구하는 학자들은 그와 정반대인 신뢰성에 더 큰 비중을 두고 있기 때문이다.

따라서 기업의 신뢰성과 평판이 소비자들에게 기업을 매력적인 이미지를 형성하여 긍정적인 관계가 되게 한다. 이러한 브랜드 태도가 지속적인 관계를 유지하게 되면 서비스상품, 재화위주의 상품 등에 강한 구매의도로 나타나게 된다. 결국 신뢰성이 구매의도로 나타난다는 것은 고객이 서비스나 상품에 대하여 긍정적인 가치의 발달은 지속관계유지로 이루어진다.

62) P. W. Roberts and G. R. Dowling, *Corporate reputation and sustained superior financial performance*. 『Strategic Management Journal Vol. 23 No.11』, 2002, pp. 1077-1093.

63) 고운정, 「NCSI를 통해 본 제품 및 서비스의 신뢰성과 고객화가 고객충성도에 미치는 영향 분석」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2010, p. 22.

64) E. W. Anderson, C. G. Fornell and R. T. Rust, *Customer Satisfaction, productivity and Profitability : Differences Between Goods and Services*, 『Marketing Science Vol. 16 No. 2』, 1997, pp. 129-145.

65) M. D. Johnson, G. C. Bruner II, and A. Kumar, *Interactivity and its facets revisited theory and empirical*, 『Journal of Advertising Vol. 35 No. 4』, 2006, pp. 35-51.

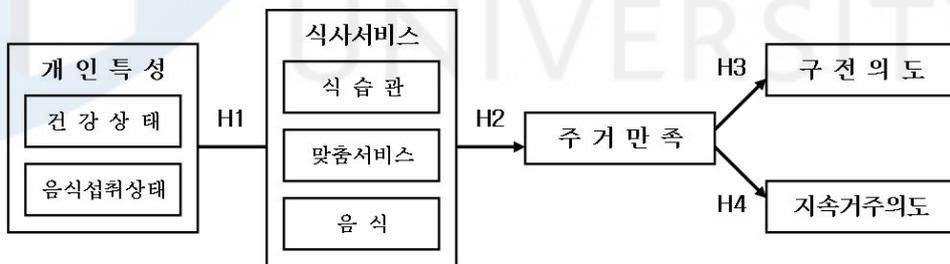
제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

본 연구는 그동안 고객관점에서 분석했던 것과는 다르게 실버타운 종사자들을 대상으로 개인정보를 활용하여 고객 맞춤형서비스를 하는 것이 주거만족도 향상 그리고 구전의도에 어떠한 영향을 미치는 지에 대하여 실증적 모델을 통해 규명해 보려한다.

즉, 서비스제공자인 실버타운이 개인특성을 활용한 고객 지향적 노력을 하였을때 식사서비스가 주거만족 향상에 어떠한 영향을 미치며 나아가 구전의도와 지속거주의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 살펴보려는 것이다. 연구목적을 달성하기 위하여 <그림3-1>과 같은 구조화된 연구모형을 설정하였다.



<그림3-1>연구모형

2. 가설설정

본 연구의 가설은 실버타운 입주자의 개인별 맞춤 식사서비스와 고객만족도의 내용에 의해 작성하였다. 가설들의 주요 구성내용을 살펴보면 식사서비스만족과 주거만족의 2가지 요인에 영향을 미치는 영향변수들인 실버타운 입주자의 개인특성과 맞춤서비스를 비교 및 상관관계를 증명해 보이기 위한 내용을 포함하고 있다.

“실버타운의 식사서비스에 대한 인식은 개인특성에 따라 차이가 있을 것이다”라는 가설은 실버타운 입주자의 성별, 연령, 종교, 퇴직 전 직업, 건강상태, 음식물 섭취상태 등에 따라 식사서비스에 대한 차이가 있을지 살펴 보려는 것이다.

신왕선⁶⁶⁾의 연구에서는 입주자의 개인특성은 입주자의 급식 만족에 유의미한 영향을 주는 것을 규명하였다. 전 거주지에 따라 음식의 외관, 직원의 친절성 등에 있어 식사만족도가 다른 것으로 나타났으며, 입주시설에 대한 전체만족도에 있어서도 입주 전 직업이나, 입주기간 등에 따라 다르게 나타났다.

원영순⁶⁷⁾의 연구에서는 노인들의 구강상태와 식습관 및 건강과는 서로 밀접한 관계가 있음을 제시하고 있다. 대다수의 노인들은 구강상태가 건강하지 못한 것이 현실인데, 단지 연령이 증가함으로 나타나는 결과가 아니라 구강위생관리의 소홀로 인한 치주질환이나 악습관 또는 상실된 치아를 방치하는 등의 구강 내 환경요인에 의해서 좌우되는 것으로 나타났다.

따라서 <그림3-1>의 연구모형을 바탕으로 하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하였다.

H1 : 실버타운의 식사서비스에 대한 인식은 개인특성에 따라 차이가 있을 것이다.

백소영⁶⁸⁾의 연구에서는 실버타운 입주자의 식사서비스 품질과 주거만족

66) 신왕선, 전계논문, pp. 20-21.

67) 원영순, 전계논문, p. 3.

68) 백소영, 전계논문, p. 4.

도에는 유의한 상관관계가 있으며 신뢰성은 특히 상관성이 높은 것으로 나타났다. 회기분석결과 식사서비스 만족도를 크게 향상시키기 위해서는 신뢰성 개선이 필요하다고 제시하였다.

서선희⁶⁹⁾의 연구에서 실버타운 거주 노인들이 중요하게 생각하는 급식 서비스의 품질 속성을 파악하여 노인들의 급식 수용도를 높이고 단순한 급식의 기능뿐 아니라 문화적 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 하나의 방안으로 모색해야 한다.

신미경⁷⁰⁾의 연구에서 실버타운 입주 시 가장 중요한 요인은 식사서비스로 분석되었으며, 식사서비스에 만족 할수록 구전의도가 큰 것으로 나타났다.

따라서 <그림3-1>의 연구모형을 바탕으로 하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하였다.

H2 : 실버타운 입주자의 식사서비스는 주거만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

백소영⁷¹⁾의 연구에서는 실버타운 입주자의 주거만족도에 유의하게 영향을 주는 요인은 식사서비스에 대한 만족의 영향력이 가장 컸으며, 지속적 주거의도와 추천의도를 높이기 위해서는 식사서비스의 만족도를 높이는 것이 중요함을 규명하였다.

Gronroos⁷²⁾는 고객 지향적 관계마케팅 실행요인으로서 장기관계지향성, 고객과의 약속이행성, 마케팅활용성, 응답성, 고객유인성, 고객정보이용성 등 6가지를 제시하였다.

Fornell and Wernerfelt⁷³⁾는 고객만족을 통한 고객과의 관계증진은 고객의 충성도를 증진시키며, 상품 및 서비스에 대한 재이용을 증대시킨다고 하였다.

69) 서선희, 전계논문, pp. 261-270.

70) 신미경, 전계논문, pp. 3-4.

71) 백소영, 전계논문, p. 24.

72) C. Gronroos, "From marketing mix to relationship marketing: towards a paradigm shift in marketing", 『Management Decision, Vol. 32 No. 2』, 1994, pp. 4-20.

73) C. Fornell and B. Wernerfelt, op. cit, pp. 271-298.

Buzell and Ortmeier⁷⁴⁾는 동반자적 관계를 성공적으로 이끌기 위해서는 여러 가지 조건도 필요하지만 동반자간의 신뢰가 가장 중요한 바탕이 되며, 필수적 요소라고 주장하였다.

따라서 <그림3-1>의 연구모형을 바탕으로 하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하였다.

H3 : 실버타운 입주자의 주거만족도는 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 실버타운 입주자의 주거만족도는 지속거주의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



74) R. D. Buzell, and G. Ortmeier, *Channel Partnerships Streamline Distribution*, 『MIT Sloan Management Review』, 1995, pp. 86-96.

제 2 절 조사 설계

1. 모집단의 정의 및 표본설계

본 연구에서 표본 추출은 경기도지역에서 운영되고 있는 실버타운 2곳의 실버타운에 거주하는 남, 녀 노인들을 대상으로 한정하여 단순무작위추출방법을 통해 이루어졌다. 조사기간은 2011년 10월 10일부터 2011년 10월 30일까지 약 20일간 실시하였다. 설문조사는 실버타운에 거주하는 노인들을 방문하여 설문조사에 대한 취지와 기입방법을 설명하고 설문자들이 직접 기입하는 자기기입법을 시행하였다. 총 350부의 설문지를 배포하여 이중 315부가 회수되었고, 불충분하게 응답된 10부를 제외한 305부가 최종분석에 사용되었다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정

1) 실버타운 입주자 특성

일반적으로 실버타운이란 노인을 집단적으로 수용하여 노후의 안정된 생활보장이 가능하도록 물리적인 시설계획과 생활서비스를 제공하여 커뮤니티 기능이 구현될 수 있도록 주거·의료·휴양 등 복합기능을 갖춘 주거단지를 말하는데, 본 연구에서는 실버타운을 노인위주의 입주자를 집단적으로 수용하여 노후의 안정된 생활보장과 의료, 체력단련, 문화, 여가 등 복합적 커뮤니티 장소로서 수익자 부담의 원칙에 의해 운영되는 곳이라고 정의한다.

따라서 실버타운 입주자 특성은 실버타운에 거주하고 있는 다양한 사람들의 음식기호 및 건강상태로 정의하며, 구성요소는 박선주⁷⁵⁾, 원영순

75) 박선주, 「노인의 영양 섭취 제한 요인 파악과 노인식 개발」, 서울대 대학원 학위논문(식사), 2004, pp. 151-155.

(2003)의 이론 등 선행연구를 종합하여 음식섭취상태, 건강상태를 실버타운 입주자특성의 구성요소로 파악하여 명목척도를 이용하여 측정하였다.

2) 식사서비스

선행연구에서 실버타운 입주 시 가장 중요한 요인으로는 식사서비스를 가장 중요한 요인으로 제시하고 있는데, 이는 유료 실버타운에서 제공하는 서비스요소 중에 입주자들은 식사서비스가 가장 중요하다는 점을 나타내고 있다. 따라서 실버타운 입주자들이 중요하게 생각하는 급식서비스의 품질 속성을 파악하여 노인들의 급식 수용도를 높이고 단순한 급식의 기능뿐 아니라 문화적 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 하나의 방안으로 모색해야 할 필요성이 있다.

따라서 본 연구에서는 실버타운에서 식사서비스 제공시 치아와 노인의 특성을 고려하여 메뉴를 선정하고, 식당의 청결, 개인적 요구의 반영정도, 식당분위기, 직원의 친절함, 제철음식제공 및 각종이벤트행사참여 등을 통하여 문화적 삶의 향상과 더불어 즐거운 외식문화를 만들어 가는 서비스로 정의한다. 구성요소는 박선주(2004), 원영순(2003), 백소영(2008)의 이론 등 선행연구를 종합하여 식습관 개선요인, 맞춤형서비스요인, 음식요인 등을 식사서비스 특성의 구성요소로 파악하였다. 측정척도는 전혀 그렇지 않다(1) ~ 매우 그렇다(5)와 같이 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3) 주거만족도

주거만족도는 실제 만족도의 측정이며, 주택에 대한 경험의 결과로써 주거환경과 인간의 욕구가 상호 작용을 통해 거주자의 태도와 인식을 파악하여 선호도와 만족에 영향을 주는 주거환경 내에서의 거주자가 느끼는 차

별화와 고객감동 서비스의 정도라 하겠다. 따라서 본 연구에서는 주거만족도를 실버타운 입주자들이 주거의 질을 평가하고, 주거 욕구충족 정도를 현재의 주거 상태 또는 환경에 대하여 내리는 평가의 결과라고 정의하며, 구성요소는 백소영(2008)의 이론 등 선행연구를 종합하여 문화/여가, 생활개호, 건강의료, 공동생활 등의 측정변수를 통하여 파악하였다. 측정척도는 전혀 만족하지 않다(1) ~ 매우 만족한다(5)와 같이 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

4) 구전의도 및 지속거주 의도

많은 기업들도 고객 충성도를 제고함으로써 얻는 이익이 신규 고객의 창출에 의한 추가적 이익보다 더 높다는 것을 인식하고 있다. 따라서 본 연구에서는 구전의도 및 지속거주 의도를 실버타운 서비스에 대한 입주자들이 인지하는 결과라고 정의하며, 신미경(2005), 백소영(2008)의 이론 등 선행연구를 종합하여 입주추천, 장점 홍보, 다른 곳으로 이동, 지속거주 등의 측정변수를 통하여 파악하였다. 측정척도는 전혀 그렇지 않다(1) ~ 매우 그렇다(5)와 같이 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3. 설문지의 구성

본 연구에 필요한 설문지의 구성은 서두에서 논술한 이론적인 연구를 토대로 추출한 변수들로 크게 9가지로 나누어 설계 하였다.

조사 대상자의 일반적인 사항은 인구통계학적 요인으로 명목 척도를 사용하여 구성하였으며, 신왕선⁷⁶⁾, 신미경⁷⁷⁾을 참고로 하여 일반사항의 설문은 성별, 출생년도, 종교, 동거여부, 퇴직 전 직업으로 구성하였다.

그리고 조사대상자의 개인특성에 대한 음식섭취상태를 알아보기 위해 박선주⁷⁸⁾, 원영순⁷⁹⁾을 참고로 하여 노인성질환, 치아상태, 노화에 따른 저작기능 약화에 대해 묻는 문항으로 3문항, 개인특성에 대한 건강상태를 알아보기 위해 박선주⁸⁰⁾을 참고로 하여 건강보조식품의 섭취, 기호식품의 섭취, 건강에 대한 관심에 대해 묻는 문항으로 6문항으로 구성하였다.

식사서비스에 대한 식습관개선 요인을 알아보기 위해 원영순⁸¹⁾을 참고로 하여 비선택식과 선택식, 소화흡수기능의 저하, 규칙적인 식습관, 간식 섭취에 대해 묻는 문항으로 10문항으로 구성하였다.

그리고 식사서비스에 대한 맞춤형서비스 요인을 알아보기 위해 백소영⁸²⁾을 참고로 하여 맞춤형서비스, 식당종사자 친절성, 식당종사자전문성, 불편사항해결에 대해 묻는 문항으로 7문항으로 구성하였으며, 식사서비스에 대한 음식요인을 알아보기 위해 박선주⁸³⁾을 참고로 하여 음식의 온도, 위생, 청결, 신메뉴, 이벤트개발에 대해 묻는 문항으로 6문항으로 구성하였다.

주거만족도 요인을 알아보기 위해 백소영⁸⁴⁾을 참고로 하여 문화/여가, 생활개호, 건강의료, 공동생활에 대해 묻는 문항으로 12문항으로 하였고, 구전의도 요인을 알아보기 위해 백소영⁸⁵⁾을 참고로 하여 입주추천, 장점홍

76) 신왕선, 전계논문, pp. 72-75.

77) 신미경, 전계논문, pp. 77-80.

78) 박선주, 전계논문, pp. 151-155.

79) 원영순, 전계논문, pp. 47-46.

80) 박선주, 전계논문, pp. 151-155.

81) 원영순, 전계논문, pp. 46-47.

82) 백소영, 전계논문, pp. 126-130.

83) 박선주, 전계논문, pp. 151-155.

84) 백소영, 전계논문, pp. 126-130.

85) 백소영, 전계논문, pp. 126-130.

보에 대해 묻는 문항으로 3문항, 지속거주의도 요인을 알아보기 위해 신미경⁸⁶⁾을 참고로 하여 지속적 거주의도에 대해 묻는 문항으로 2문항으로 설문지를 구성하였다.

설문지는 응답자가 한 가지 질문에 대하여 여러 가지 응답 가운데서 선택하는 한정식(Closed-end questionnaire)을 사용하였으며, 응답은 그 속성에 따라 매우 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)과 같이 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)를 이용하여 측정하였다.



86) 신미경, 전계논문, p. 77-80.

<표 3-1> 설문지구성

영역		문항내용	문항수	출처	척도
개인 특성	인구 통계학적 특성	성별, 출생년도, 종교, 동거여부, 과거 직업	5문항	신왕선 2005 신미경 2005	명목척도
	음식 섭취 상태	노인성질환, 치아상태, 저작기능 약화	3문항	박선주 2004 원영순 2003	명목척도
	건강 상태	건강보조식품의 섭취, 기호식품의 섭취, 건강에 대한 관심	6문항	박선주 2004	명목척도
식사 서비스 특징	식습관 개선 요인	비선호식과 선호식, 소화흡수기능의 저하, 규칙적인 식습관, 간식 섭취, 기호식 섭취	10문항	원영순 2003	5점척도
	맞춤 서비스 요인	맞춤서비스, 식당종사자 친절성, 식당종사자전문성, 불편사항해결	7문항	백소영 2008	5점척도
	음식 요인	음식의 온도, 위생, 청결, 신메뉴, 이벤트개발	6문항	박선주 2004	5점척도
주거만족도	문화/여가, 생활개호, 건강의료, 공동생활	12문항	백소영 2008	5점척도	
구건의도	입주추천, 장점홍보	3문항	백소영 2008	5점척도	
지속거주의도	지속적거주의도	2문항	신미경 2005	5점척도	

제 3 절 자료 분석 방법

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS v. 14.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

구체적으로 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성(인구통계학적 특성, 개인특성)을 알아보기 위하여 빈도분석 및 다중응답분석을 실시하였다.

둘째, 측정변수의 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 값을 산출하였다.

셋째, 각 변수간의 상관관계를 분석하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

넷째, 실버타운 입주자의 개인특성에 따라 식사서비스에 대한 인식에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.

다섯째, 실버타운 입주자의 식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 주거만족도가 구전의도 및 지속거주의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 조사대상자의 일반적 특성

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

다음 <표 4-1>은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남자 136명(44.6%), 여자 169명(55.4%)으로 나타났고, 연령은 75세 29명(9.5%), 75-80세 83명(27.2%), 80-85세 미만 115명(37.7%), 85-90세 미만 61명(20.0%), 90세 미만 17명(5.6%)로 나타났다.

종교는 기독교(개신교)가 92명(30.2%), 천주교 81명(26.6%), 불교 71명(23.3%), 유교 19명(6.2%) 순으로 나타났고, 동거여부는 독신세대가 164명(53.8%), 부부세대가 141명(46.2%)으로 나타났다.

현재 직업 또는 퇴직 시 과거 직업으로는 주부가 121명(39.7%)으로 가장 높게 나타났고, 전문직 49명(16.1%), 공무원 46명(15.1%), 자영업 29명(16.1%), 회사원 19명(6.2%) 순으로 나타났다.

<표 4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(N)	백분율(%)
성별	남성	136	44.6
	여성	169	55.4
연령	75세 미만	29	9.5
	75-80세 미만	83	27.2
	80-85세 미만	115	37.7
	85-90세 미만	61	20.0
	90세 이상	17	5.6
종교	기독교(개신교)	92	30.2
	불교	71	23.3
	천주교	81	26.6
	유교	19	6.2
	기타	42	13.8
동거여부	독신세대	164	53.8
	부부세대	141	46.2
직업 (과거 직업)	주부	121	39.7
	공무원	46	15.1
	회사원	19	6.2
	자영업	29	9.5
	전문직	49	16.1
	기타	31	10.2
합계		305	100.0

2. 조사대상자의 개인특성

다음 <표 4-2>는 조사대상자의 개인특성으로 건강상태 및 음식섭취상태를 알아보기 위하여 빈도분석 및 다중응답분석을 실시한 결과이다. 분석결과 먼저 질병 종류는 고혈압이 152명(49.8%), 당뇨병 83명(27.2%), 관절염 73명(23.9%), 골다공증 62명(20.3%), 위장질환 28명(9.2%), 심장질환 24명(7.9%), 신장질환 13명(4.3%), 간질환 8명(2.6%), 중풍 7명(2.3%) 순으로 나타났고, 건강보조식품 섭취여부는 지속적 섭취가 184명(60.3%), 입주 후 가끔 섭취 61명(20.0%), 입주 후 비섭취 60명(19.7%) 순으로 나타났다.

흡연여부는 비흡연이 299명(98.0%), 흡연이 6명(2.0%)으로 나타났고, 음주여부는 비음주가 237명(77.7%), 음주가 68명(22.3%)으로 나타났다.

규칙적 운동여부는 274명(89.8%)이 하고 있는 것으로, 31명(10.2%)은 하지 않는 것으로 나타났고, 규칙적 운동을 하는 274명을 대상으로 운동 강도를 분석한 결과 산보, 걷기 등 가벼운 운동이 183명(66.8%), 조깅, 등산 등 중간 정도의 운동 59명(21.5%), 에어로빅 등 강한 강도의 운동 32명(11.7%) 순으로 나타났다.

건강에 대한 관심도는 매우 관심이 있다 161명(52.8%), 약간 관심이 있다 44명(14.8%), 보통이다 87명(28.5%), 관심이 없다 9명(3.0%), 전혀 관심이 없다 3명(1.0%)으로 나타나 전체 67.6%가 건강에 대해 관심이 있는 것으로 나타났고, 건강상태는 매우 건강하다 17명(5.6%), 건강한 편이다 85명(27.9%), 보통이다 132명(43.3%), 나쁜 편이다 64명(21.0%), 아주 나쁘다 7명(2.3%)으로 나타나 전체 33.5%가 비교적 건강상태가 양호한 것으로 나타났다. 치아상태는 양호가 119명(39.0%)으로 가장 높게 나타났고, 부분의치 112명(36.7%), 전체의치 34명(11.1%), 치주질환, 충치나 치아결손이 각 18명(5.9%), 무치 4명(1.3%) 순으로 나타났다.

음식물 저작 시 지장이 있는 음식류로는 육류가 83명(59.7%)으로 가장 높게 나타났고, 땅콩류 71명(51.1%), 야채류 28명(20.1%), 김치류 25명(18.0%), 떡류 24명(17.3%), 젓갈류 18명(12.9%), 밥류 11명(7.95), 생선류 11명(7.9%), 면류 8명(5.8%), 전류 5명(3.6%) 순으로 나타났으며, 선호하는 음식류로는 생선류가

226명(76.1%)으로 가장 높게 나타났고, 야채류 207명(69.7%), 밥류 184명(62.0%), 육류 157명(52.9%), 면류 144명(48.5%), 김치류 126명(42.4%), 전류 109명(36.7%), 떡류 96명(32.3%), 젓갈류 90명(30.3%), 땅콩류 55명(18.5%) 순으로 나타났다.

<표 4-2> 조사대상자의 개인특성

구분	빈도(N)	백분율(%)	
질병 종류 (다중응답)	당뇨병	83	27.2
	고혈압	152	49.8
	중풍	7	2.3
	심장질환	24	7.9
	관절염	73	23.9
	골다공증	62	20.3
	간질환	8	2.6
	신장질환	13	4.3
	위장질환	28	9.2
	기타	58	19.0
건강보조식품 섭취여부	지속적 섭취	184	60.3
	입주 후 가끔 섭취	61	20.0
	입주 후 비섭취	60	19.7
흡연여부	비흡연	299	98.0
	흡연	6	2.0
음주여부	비음주	237	77.7
	음주	68	22.3
운동여부	하고 있다.	274	89.8
	하지 않는다.	31	10.2
운동강도	가벼운 운동	183	66.8
	중간 정도의 운동	59	21.5
	강한 강도의 운동	32	11.7
	계	274	100.0
합계	305	100.0	

<표 4-2> 조사대상자의 개인특성

구분	빈도(N)	백분율(%)	
건강 관심도	전혀 관심이 없다.	3	1.0
	관심이 없다.	9	3.0
	보통이다.	87	28.5
	약간 관심이 있다.	45	14.8
	매우 관심이 있다.	161	52.8
건강상태	아주 나쁘다.	7	2.3
	나쁜 편이다.	64	21.0
	보통이다.	132	43.3
	건강한 편이다.	85	27.9
	매우 건강하다.	17	5.6
치아상태	양호	119	39.0
	치주질환, 충치	18	5.9
	치아결손	18	5.9
	무치	4	1.3
	부분의치	112	36.7
	전체의치	34	11.1
음식물 저작 시 지장이 있는 음식류 (다중응답)	밥류	11	7.9
	떡류	24	17.3
	김치류	25	18.0
	땅콩류	71	51.1
	육류	83	59.7
	생선류	11	7.9
	면류	8	5.8
	젓갈류	18	12.9
	진류	5	3.6
	야채류	28	20.1
	선호하는 음식류 (다중응답)	밥류	184
떡류		96	32.3
김치류		126	42.4
땅콩류		55	18.5
육류		157	52.9
생선류		226	76.1
면류		144	48.5
젓갈류		90	30.3
진류		109	36.7
야채류	207	69.7	
합계	305	100.0	

제 2 절 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(Principle Components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스(Varimax)회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 ± 0.30 이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 ± 0.40 이상이다.

따라서 본 연구에서는 ± 0.40 이상을 기준으로 선택하였다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내 주는 고유치(eigen value)는 1 이상을 기준으로 하였다. 본 연구의 요인분석은 고유치 1 이상, 요인적재량 ± 0.40 이상을 기준으로 하여 직각회전방법 중 베리맥스 회전을 사용하여 도출하였다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

1. 식사서비스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 4-3>은 식사서비스에 대한 23개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 6개 문항이 제거, 총 3개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다.

요인 1(22.742%)은 ‘식습관 개선 요인’으로 명명하였고, 요인 2(21.453%)은 ‘맞춤서비스 요인’으로 명명하였으며, 요인 3(17.508%)은 ‘음식 요인’으로 명명하였다. 이 3개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 4-3> 식사서비스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분		
	식습관개선 요인	맞춤서비스 요인	음식 요인
1.4 하루 세끼 식사를 모두 먹는다.	.889	-.028	.075
1.3 아침식사를 거르지 않고 매일 먹는다.	.811	-.016	.048
1.2 식사시간은 규칙적이다.	.774	.105	.244
1.1 음식 섭취 후 소화는 잘 되는 편이다.	.767	.194	-.032
1.5 야채나 과일을 자주 먹는다.	.763	.101	.078
1.6 우유나 유제품을 자주 먹는다.	.638	.127	.116
2.1 식당 종사자들은 나에게 맞춤 식사를 제공하는 노력을 한다.	.029	.846	.044
2.3 식당 종사자들은 나의 요구를 귀 기울여 들어준다.	.157	.809	.141
2.5 식당 종사자들은 나를 인격적으로 대한다.	.205	.779	.173
2.4 식당 종사자들은 친근한 언행으로 나를 대한다.	.104	.748	.253
2.2 식당 종사자들은 나의 식습관 개선에 적극적이다.	.011	.716	.204
2.6 전문성을 갖춘 사람이 식사서비스를 담당한다.	.029	.600	.401
3.6 제철음식의 개발에 대해 만족한다.	-.043	.156	.771
3.4 새로운 메뉴 개발에 항상 적극적이다.	.036	.203	.763
3.5 새로운 이벤트로 즐거운 식사시간을 제공한다.	.035	.230	.755
3.3 식당의 시설은 청결하다.	.255	.145	.680
3.2 식당 음식은 위생적이다.	.304	.150	.601
고유값	3.866	3.647	2.976
분산설명(%)	22.742	21.453	17.508
누적설명(%)	22.742	44.195	61.704
신뢰도	.877	.872	.806

2. 주거만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 4-4>는 주거만족도에 대한 12개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 3개의 문항이 제거, 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(60.070%)은 ‘주거 만족도’로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 $\pm .4$ 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 4-4> 주거만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분
	주거만족도
10. 시설을 전반적으로 신뢰한다.	.849
11. 자유로운 의사표현에 대한 직원들이 배려한다.	.833
7. 입주자의 문제에 대해 직원들이 관심을 갖고 있다.	.811
2. 안전시설(응급호출기, 경비시스템 등)은 만족스럽다.	.777
3. 의료시설(물리치료실, 클리닉 시설 등) 운영에 만족한다.	.751
5. 식사량은 적절하게 제공된다.	.747
8. 입주자의 의견이 시설운영에 반영된다.	.740
9. 생활전반에 필요한 정보가 제공된다.	.735
12. 직원들의 태도는 친절하다.	.722
고유값	5.406
분산설명(%)	60.070
누적설명(%)	60.070
신뢰도	.916

3. 구전의도 및 지속거주의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 4-5>는 구전의도 및 지속거주의도에 대한 5개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다.

요인 1(41.091%)은 ‘구전의도’로 명명하였고, 요인 2(33.368%)는 ‘지속거주의도’로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재 값이 $\pm .4$ 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 4-5> 구전의도 및 지속거주의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분	
	구전의도	지속거주의도
1. 친구나 친지에게 입주를 권유하고 싶다.	.824	.232
2. 주위사람들에게 이 실버타운의 좋은 점을 적극적으로 이야기 하고 싶다.	.781	.346
4. 지인을 초청하여 식사대접을 하고 싶다.	.754	.232
3. 다른 실버타운으로 옮기지 않겠다.	.216	.899
5. 남은 여생을 이 실버타운에서 지내고자 한다.	.387	.795
고유값	2.055	1.668
분산설명(%)	41.091	33.368
누적설명(%)	41.091	74.459
신뢰도	.771	.766

제 3 절 가설의 검증

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 앞서 제시한 각 항목변수의 관계를 검증하였고, 상관관계분석을 통하여 검증된 실버타운의 개인별 맞춤 식사서비스와 주거만족도, 구전 의도 및 지속거주의도의 관계를 알아보기 위해 선형회귀분석을 실시함으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

1. 각 변수 간 상관관계

각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과 <표 4->과 같다. 분석결과 먼저 실버타운의 식사서비스(식습관 개선, 맞춤서비스, 음식)에 대한 인식은 주거만족도와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났고($p < .001$), 구전 의도, 지속거주의도와도 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .001$).

또한 주거만족도는 구전 의도, 지속거주의도와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .001$).

<표 4-6> 각 변수간 상관관계 검증

구분	식사서비스			주거만족도	구전 의도	지속거주의도
	식습관개선	맞춤서비스	음식			
식습관개선	1					
식사 서비스	맞춤서비스	.229***	1			
	음식	.259***	.484***	1		
주거만족도		.405***	.402***	.537***	1	
구전 의도		.255***	.312***	.500***	.513***	1
지속거주의도		.288***	.358***	.389***	.521***	.612***

*** $p < .001$

2. 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

H₁ : 실버타운의 식사서비스에 대한 인식은 개인특성에 따라 차이가 있을 것이다.

다음 <표 4-7>은 조사대상자의 개인특성에 따라 실버타운의 식사서비스에 대한 인식에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 건강보조식품 섭취여부에 따라서는 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선, 맞춤서비스 요인에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 지속적 섭취나 입주 후 가끔 섭취에 비해 입주 후 비섭취의 경우 상대적으로 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선, 맞춤서비스 요인에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

음주여부에 따라서는 식사서비스의 하위요인별 식습관 개선 요인에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 음주자의 경우 비음주자에 비해 상대적으로 식습관 개선에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

건강관심도에 따라서는 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선 요인에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 전혀 관심이 없는 경우 상대적으로 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

건강상태에 따라서는 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선, 맞춤서비스, 음식 요인에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며 ($p < .05$), 매우 건강하거나 건강한 편인 경우 상대적으로 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선, 맞춤서비스, 음식에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

치아상태에 따라서는 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관

개선, 맞춤서비스 요인에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 치아상태가 양호한 경우 상대적으로 전반적인 식사서비스와 하위요인별 식습관 개선, 맞춤서비스에 대한 인식이 가장 높은 반면 무치인 경우 가장 낮게 나타나 다소 차이를 보였다.

이 외에 흡연여부, 운동여부, 운동강도에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p > .05$).



<표 4-7> 개인특성에 따른 실버타운 식사서비스 인식 차이

구분		식사서비스						전체	
		식습관 개선		맞춤서비스		음식		M	SD
		M	SD	M	SD	M	SD		
건강보조식품 섭취여부	지속적 섭취	3.89 ^a	.734	3.95 ^a	.566	3.99	.550	3.94 ^a	.442
	입주 후 가끔 섭취	3.71 ^a	.702	3.85 ^a	.544	3.90	.658	3.82 ^a	.505
	입주 후 비섭취	4.08 ^b	.825	4.11 ^b	.576	4.04	.519	4.08 ^b	.475
	<i>F-value(p)</i>	3.554 [*] (.030)		3.397 [*] (.035)		.939(.392)		4.862 ^{**} (.008)	
흡연여부	비흡연	3.90	.756	3.97	.562	3.98	.568	3.95	.465
	흡연	3.64	.572	3.58	.787	3.83	.599	3.68	.548
	<i>t-value(p)</i>	.831(.407)		1.666(.097)		.632(.528)		1.414(.159)	
음주여부	비음주	3.85	.790	3.97	.575	4.00	.557	3.94	.470
	음주	4.02	.594	3.95	.547	3.91	.603	3.97	.463
	<i>t-value(p)</i>	-1.623(.106)		.191(.849)		1.098(.273)		-.446(.656)	
운동여부	하고 있다.	3.88	.758	3.96	.575	3.97	.586	3.93	.475
	하지 않는다.	3.98	.710	4.02	.512	4.05	.365	4.02	.395
	<i>t-value(p)</i>	-.718(.473)		-.528(.598)		-.758(.449)		-.906(.366)	
운동강도	가벼운 운동	3.86	.791	3.94	.602	3.95	.588	3.92	.500
	중간 정도의 운동	3.89	.694	4.01	.527	4.06	.545	3.99	.390
	강한 강도의 운동	3.97	.691	3.94	.507	3.94	.645	3.95	.479
	<i>F-value(p)</i>	.275(.760)		.341(.711)		.977(.378)		.506(.604)	
건강 관심도	전혀 관심이 없다.	4.44 ^b	.694	4.11	.192	3.93	.702	4.18 ^b	.503
	관심이 없다.	3.56 ^a	.764	3.91	.334	4.09	.267	3.84 ^a	.345
	보통이다.	3.61 ^a	.785	3.89	.489	3.94	.457	3.81 ^a	.445
	약간 관심이 있다.	3.78 ^a	.880	3.94	.529	4.01	.567	3.90 ^a	.517
	매우 관심이 있다.	4.08 ^{ab}	.635	4.01	.629	3.98	.632	4.03 ^{ab}	.454
	<i>F-value(p)</i>	7.234 ^{***} (.000)		.788(.534)		.199(.939)		3.698 ^{**} (.006)	
건강상태	아주 나쁘다.	4.17 ^{bc}	.720	4.02 ^{ab}	.950	4.11 ^{ab}	.756	4.10 ^{bc}	.750
	나쁜 편이다.	3.49 ^a	.831	3.83 ^a	.530	3.84 ^a	.530	3.71 ^a	.455
	보통이다.	3.85 ^{ab}	.675	3.84 ^a	.548	3.93 ^a	.533	3.87 ^{ab}	.404
	건강한 편이다.	4.10 ^{bc}	.694	4.20 ^b	.519	4.09 ^{ab}	.602	4.13 ^{bc}	.435
	매우 건강하다.	4.59 ^c	.409	4.28 ^b	.459	4.29 ^b	.539	4.39 ^c	.342
	<i>F-value(p)</i>	11.523 ^{***} (.000)		8.249 ^{***} (.000)		3.658 ^{**} (.006)		14.621 ^{***} (.000)	
치아상태	양호	4.03 ^b	.719	4.12 ^b	.540	4.03	.543	4.06 ^b	.424
	치주질환, 충치	3.70 ^b	.738	3.86 ^a	.606	3.78	.522	3.78 ^{ab}	.453
	치아결손	3.49 ^{ab}	.815	3.75 ^a	.314	3.97	.277	3.72 ^{ab}	.361
	무치	3.04 ^a	1.404	4.04 ^{ab}	.699	3.60	.365	3.56 ^a	.341
	부분의치	3.85 ^b	.738	3.90 ^a	.563	4.04	.581	3.92 ^{ab}	.467
	전체의치	3.96 ^b	.682	3.80 ^a	.651	3.78	.694	3.85 ^{ab}	.579
	<i>F-value(p)</i>	3.334 ^{**} (.006)		3.349 ^{**} (.006)		2.111(.064)		3.737 ^{**} (.003)	
합계		3.89	.753	3.97	.568	3.98	.567	3.94	.467

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Duncan : a<b<c

2) 가설 2의 검증

**H₂ : 실버타운 입주자의 식사서비스는 주거만족도에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

다음 <표 4-8>은 실버타운 입주자의 식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 37.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=61.134, p<.001). 독립변수별로는 식습관 개선, 맞춤형서비스, 음식요인이 주거만족도에 통계적으로 유의한 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.01). 즉, 음식 요인이 높아지면 주거만족도는 .391의 상승이 있는 것으로 나타났고, 식습관 개선 요인이 높아지면 주거만족도는 .270의 상승이, 맞춤형서비스 요인이 높아지면 주거만족도는 .151의 상승이 있는 것으로 나타났다.

따라서 실버타운 입주자의 주거만족도를 높이기 위해서 논자가 생각한 식사서비스 중 맞춤형서비스보다 위생·청결·메뉴개발·제철음식·이벤트 등 음식요인이 식사서비스 제공시 선행되어야 한다. 즉, 제철식재료를 활용하여 실제 지불하는 식사비보다 제공 되어지는 식사서비스의 기대감이 더 커야 하며, 또한 정성이 들어간 식사가 제공되어야 한다.

<표 4-8> 실버타운 입주자의 식사서비스가 주거만족도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	.816	.240		3.404	.001		
식습관개선	.217	.038	.270	5.688***	.000	61.134***	.372
맞춤서비스	.161	.056	.151	2.882**	.004		
음식	.417	.056	.391	7.417***	.000		

종속변수: 주거만족도

p<.01, *p<.001

3) 가설 3의 검증

H₃ : 실버타운 입주자의 주거만족도는 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 4-9>는 실버타운 입주자의 주거만족도가 구전의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀 모형의 설명력은 26.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=108.400, p<.001). 독립변수로서 주거만족도는 구전의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.001), 주거만족도가 높아지면 구전의도는 .513의 상승이 있는 것으로 나타났다.

따라서 실버타운 입주자의 구전의도 향상을 위해서는 개인별 맞춤 식사 서비스를 통한 주거만족도의 향상이 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 4-9> 실버타운 입주자의 주거만족도가 구전의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.777	.211		8.405	.000	108.400***	.261
주거만족도	.550	.053	.513	10.412***	.000		

종속변수: 구전의도

***p<.001

4) 가설 4의 검증

**H₄ : 실버타운 입주자의 주거만족도는 지속거주의도에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

다음 <표 4-10>은 실버타운 입주자의 주거만족도가 지속거주의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 26.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=112.857, p<.001). 독립변수로서 주거만족도는 지속거주의도에 통계적으로 유의한 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.001), 주거만족도가 높아지면 지속거주의도는 .521의 상승이 있는 것으로 나타났다.

따라서 실버타운 입주자의 지속거주의도 향상을 위해서는 맞춤 식사서비스를 통한 주거만족도의 향상이 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 4-10> 실버타운 입주자의 주거만족도가 지속거주의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.842	.228		8.078	.000	112.857***	.269
주거만족도	.605	.057	.521	10.623***	.000		

종속변수: 지속거주의도

*** p<.001

3. 연구결과에 따른 시사점

실버타운 입주자들의 개인특성을 고려한 맞춤형 식사서비스로 입주자들의 주거만족도를 높이기 위해 다음과 같은 시사점을 제시한다.

첫째, 실버타운 입주자들이 공통적으로 느끼는 사회나 가족으로 부터의 소외감은 그들의 정신적, 육체적 건강에 악영향을 미친다. 입주의 이유는 각각 다르나 대부분의 입주자들은 실버타운 입주와 동시에 가족으로부터 소외되고 사회로부터 단절된 삶을 살고 있다고 느끼게 된다.

이러한 문제점은 입주자들이 가족과 다름없이 함께 생활하는 직원들에게 관심 받고 의지하려는 방식으로 표현되기도 한다. 상주하는 직원들은 입주자들을 내부모와 같은 마음으로 진심을 다해 대화에 응해주고 관심 가져주어 입주자들이 항상 보호 받고 있으며 제2의 가족과 함께 살고 있다는 느낌을 받게 하는 것이 중요하다.

또한 입주자들의 외로움과 고독감을 줄이기 위해 입주자 가족 초청 이벤트, 가족을 위한 개방형 게스트룸 운영, 입주자 생일 및 기념일에 가족초대, 지역 사회 단체 행사 주최, 지역사회 유치원 혹은 학교와 자매결연 등 노인들과 가족 그리고 지역사회가 함께 할 수 있는 프로그램의 활성화가 필요하다.

둘째, 실버타운 입주자 대부분이 고령자이므로 치아상실과 노화로 인한 미각상실로 균형 잡힌 식사와 먹는 즐거움을 느끼지 못하며 나아가 정신 건강에도 악영향을 미칠 수 있다.

따라서 육체적·정신적 건강을 위하여 입주자 개인의 건강상태나 입맛을 고려한 맞춤형 식사서비스로 주거만족도를 높여야 한다.

셋째, 실버타운에서 시행되는 집단급식의 가장 큰 문제점은 획일화된 조리방법과 단일메뉴로 인한 음식선택의 폭이 좁아 오랜 세월 다양한 삶을 살아온 고객들의 음식문화에는 어울리지 않는다는 것이다.

이런 문제점을 보완하여 집단급식을 시행하려면 입주자들의 불만을 최소화 하려는 직원들의 노력과 실버타운 경영진의 지원이 필요하다. 주문식, 제철음식, 즉석요리, 선택식, slow food(된장, 간장, 효소, 수제김치, 김장)

등의 서비스를 통하여 입주자들의 가격대비 양질의 서비스로 주거만족도를 높일 수 있다.

그러므로 위에서 열거한 여러 문제점을 해결하기 위해 가장 중요한 것은 무엇보다도 양질의 제철 식재료를 사용하고, 다양한 구매 선을 확보하여 식재료비를 낮춤과 동시에 생활비 부담에서 벗어나게 해줘야 한다. 그리고 편안한 노후와 안정된 식사서비스를 제공해 행복한 여생을 노인들이 편안하게 즐길 수 있도록 경영진과 직원들은 꾸준히 노력해야 한다.

이는 실버타운이 단순히 이윤을 추구하려는 목적만으로 운영되어서는 안 되는 가장 큰 이유이기도 하다. 이를 위해 의료서비스, 재활프로그램, 신선하고 안전한 식재료 제공, 쾌적한 주거환경, 다양한 여가프로그램 그리고 계절별 야외활동 등 입주자들의 생활만족도를 높이는 다양한 프로그램이 필요하다.

따라서 입주 노인들의 행복만족도가 높을수록 실버타운의 가치를 크게 얻을 수 있으며, 경영진과 직원들은 꾸준히 비전을 향상시킴으로써 입주자들 스스로 행복한 노년을 즐길 수 있도록 도와주고, 주거 노인들의 노후생활에 아름다운 동반자가 되어 자녀로부터 독립된 생활을 영위하고 동년배의 노인들과 정신, 신체기능이 끊임없이 성숙, 발전되어 가는 사회활동을 반영한 종합시설로서 입주노인의 성향과 그들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 지속적으로 노력해야 한다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구에서는 실버타운 입주자들의 개인 특성에 맞는 식사서비스 제공 및 주거만족도에 대한 통합적인 규명을 통하여 실버타운 운영자와 마케터들에게 주요 연구결과를 제시하고자 하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료의 통계분석은 SPSS Win(Version 14.0)을 이용하였으며, 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성 분석 결과 여성이 55.4%, 연령은 80~85세 미만 37.7%, 종교는 기독교(개신교) 30.2%, 동거여부는 독신세대 53.8%로 더 많았고, 현재 직업 또는 퇴직 시 과거 직업으로는 주부 39.7%, 전문직 16.1%순으로 나타났다.

둘째, 조사 대상자의 개인 특성 분석 결과 질병 종류는 고혈압 49.8%과 당뇨병 27.2%이 가장 많았고, 건강보조식품의 섭취여부는 60.3%가 지속적인 섭취를 하고 있는 것으로 나타났다. 비흡연자가 98.0%, 비음주자가 77.7%, 운동여부는 89.8%가 규칙적으로 운동을 하고 있는 것으로 나타났다. 건강에 대한 관심도는 전체 67.6%가 건강에 관심이 있는 것으로 나타났다. 건강상태는 건강한 편이다 27.9%, 치아상태가 양호가 39%를 차지하여 비교적 건강상태가 양호한 것으로 나타났다. 선호하는 음식은 생선이 76.1%로 가장 높았고, 야채 69.7%, 밥 62.0%, 고기 52.9%, 면 48.5% 나타난 반면, 음식물 저작 시 지장이 있는 음식으로 고기 59.7%, 땅콩 51.1%, 야채 20.1%, 김치 18.0%, 떡 17.3% 순이었다.

셋째, 식사서비스, 주거만족도, 구전의도 및 지속거주의도에 대한 요인 분석 결과 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인을 도출하였는데, 식사서비스에 대한 요인은 ‘식습관개선 요인’, ‘맞춤서비스 요인’, ‘음식 요인’으로 명명하였고, ‘주거 만족도’, ‘구전의도’, ‘지속거주의도’로 명명하였다.

넷째, 가설의 검증을 위한 변수 간 상관관계를 분석한 결과 실버타운의

식사서비스에 대한 인식이 주거만족도, 구전의도, 지속거주의도와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 가설 1은 실버타운의 식사서비스에 대한 인식은 개인특성에 따라 식사서비스에 대한 차이가 있었다. 건강보조식품 섭취, 음주여부, 건강관심도, 건강상태, 치아상태에 따라서 전반적인 식사서비스 구성요인인 음식, 식습관 개선, 맞춤 서비스에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다. 또한 식사서비스에 대한 인식이 높을수록 주거만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 실버타운 입주자의 구전의도 향상을 위해서는 개인별 맞춤 식사서비스를 통한 주거만족도 향상이 중요한 것으로 나타났으며, 실버타운 입주자의 지속거주의도 향상을 위해서는 개인별 맞춤 식사서비스를 통한 주거만족도 향상이 중요한 것으로 나타났다.

여섯째, 실버타운의 식사서비스를 파악해본 결과 입주자의 선호도에 따라 기존 메뉴 외 여러 대체식을 준비하여 제공하고 있으며, 저당식, 저염식 등의 음식을 찾는 입주자들에게는 개인별 맞춤 서비스를 제공하고 있었다.

또한 각종 효소, 장아찌, 된장, 청 담그기 등 월별 이벤트와 매달 진행되는 주문식을 통해 입주자의 삶의 활력증진, 즐거움, 식당고급화로 인한 신뢰도 향상에 기여하고 직원과 입주자들의 소통의 자리를 통한 다양한 이벤트로 실버타운의 새로운 문화를 만들어 가고 있었다. 따라서 실버타운 입주자들은 개인 특성에 따른 식사서비스 만족도는 구전의도와 지속거주의도 등이 높을수록 주거만족도도 높아지는 것으로 나타났다.

본 연구를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시한다.

첫째, 입주자 개개인의 건강상태나 관심도에 따라 식습관 개선에 대한 인식이 다르므로 식사서비스와 더불어 의료, 체력단련, 문화, 여가 등의 복합적인 서비스를 병행하는 것이 중요하다.

둘째, 메뉴선정 및 개발, 청결, 개인적 요구 반영 정도, 식당의 분위기, 제철음식제공 및 각종 이벤트 참여 등을 통한 음식 요인이 식사서비스 제공 시 선행되도록 하여 질 높은 식사 서비스를 받고 있다는 만족감을 주어야 한다.

마지막으로 서비스와 입주자 만족도 조사 등을 통한 주거만족도 향상으로

구전의도와 지속거주의도를 상승시켜야하고, 고객화 맞춤서비스로 지속적으로 관리하여 충성고객과 비충성고객간의 차이를 좁혀나가도록 한다.

따라서 입주 노인들의 행복만족도를 크게 얻기 위해 직원들은 입주자들 스스로 행복한 노년을 즐길 수 있도록 도와주고, 노후생활에 아름다운 동반자가 되어 자녀로부터 독립된 생활을 영위하고 동년배의 노인들과 정신, 신체기능이 끊임없이 성숙, 발전되어 가는 사회활동을 반영한 종합시설로서 입주노인의 성향과 그들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 지속적으로 노력하고 발전시켜야 한다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구에서는 유료실버타운 입주자들의 식사서비스와 주거만족도에 대한 선행 연구와 실증 연구를 중심으로 국내 실버타운의 입주자들의 맞춤 식사서비스와 입주자들의 건강 및 음식섭취상태에 따른 식습관 개선을 분석해 보고자 하였으나, 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 입주자 건강상태를 고려한 개인별 맞춤식사서비스가 주거만족도를 영향을 측정한 식습관개선, 음식요인, 맞춤서비스의 척도를 일반화 하는데 한계가 있다. 이에 후속 연구를 통한 실버타운 입주자의 개인별 맞춤식사서비스의 운영을 살펴보고 개선방안을 도출하는 연구 자료가 필요하며 척도의 신뢰도 및 타당도를 높이기 위한 철저한 검증이 요구된다.

둘째, 본 연구는 N실버타운의 입주자와 유당마을에 거주자를 대상으로 하여 시행하였지만, 조사대상자의 평균 연령이 85세 이상인 것과 부부세대 중 한 사람이 대표로 설문에 응답하는 것을 감안해 볼 때 설문의도대로 답변이 이뤄졌는지 또한 다양한 규모와 운영 형태의 유료실버타운의 존재함을 감안할 때 경기도의 실버타운의 결과가 전체 실버타운의 운영개선방안으로 활용되기에는 부족함이 있다. 따라서 필요성에 의한 다양한 실버타운이 지속적으로 신설되고 있는 바, 본 연구를 바탕으로 다양한 주제의 연구가 이루어져 향후 성공적인 노후를 위한 노인 주거문화의 기초자료로 활용될 수 있다는 점에 의의를 두고자 한다.

【참고문헌】

I. 국내문헌 및 자료

- 구재옥외, 『생활주기 영양학』, 한국방송대학교출판부, 2001, pp. 276-280.
- 김경희외, 『노인복지 연구 : 재가노인을 위한 사회복지 서비스』, 서울: 홍익재, 1990, p. 17.
- 경향신문, 「세계는 지금 ‘노인폭탄시대」, 2010년 10월 14일.
- 고정민, 「고령화 사회의 도래에 따른 기회와 위협」, 삼성경제연구소, 2002, p. 26.
- 보건복지부, 한국보건산업진흥원, 「국민건강 영양조사 - 영양조사부문」, 2009, pp. 26-30.
- _____, 『노인복지시설 현황』, 2011.
- _____, 『노인복지법의 개정 시행(‘08.4.4)』, 2011.
- 삼성노블카운티 내부문서, 2010.
- 안신현, 「뉴시니어 세대의 3대 키워드」, 『SERI 경영 노트, 제96호』, 2011, pp. 4-9.
- 윤진, 『성인·노인심리학』, 중앙적성출판사, 1989, pp. 181-189.
- 정준현외 2인, 『주거와 환경』, 대구대학교 출판부, 1999, p. 142.
- 한국사회복지협의회, 한국사회복지연구소, 『한국사회복지연감』, 서울 : 농원문화사, 1972

II. 국내논문

- 고운정, 「NCSI를 통해 본 제품 및 서비스의 신뢰성과 고객화가 고객충성도에 미치는 영향 분석」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2010, p. 22.

- 김구필, 「주상복합 아파트 거주자의 주거만족도에 관한 연구」, 단국대 대학원 학위논문(석사), 2002, p. 45.
- 김영복, 「유료노인 주거시설의 개선방향에 관한 연구」, 한양대 대학원 학위논문(석사), 2000, pp. 10-12.
- 김인화, 「실버타운 공용공간 계획에 관한 연구」, 한양대 대학원 학위논문(석사), 2005, pp. 9-13.
- 박선주, 「노인의 영양 섭취 제한 요인 파악과 노인식 개발」, 서울대 대학원 학위논문(석사), 2004, pp. 151-155.
- 백소영, 「실버타운 입주자의 식사서비스 품질 인식이 주거만족도에 미치는 영향」, 연세대 대학원 학위논문(석사), 2008, pp. 4-130.
- 신미경, 「유료실버타운 급식서비스의 만족도에 관한 연구」, 경기대 대학원 학위논문(석사), 2006, pp. 3-80.
- 신왕선, 「실버타운입주자의 개인특성에 따른 급식만족에 관한연구」, 청운대 대학원 학위논문(석사), 2005, pp. 20-75.
- 양경숙, 「실버타운 개발 활성화를 위한 관련법규 및 제도개선방안 연구」, 원광대 행정대학원 학위논문(석사), 2001, pp. 13-14.
- 원영순, 「노인의 구강상태와 식습관 및 건강의 관계」, 연세대 대학원 학위논문(석사), 2003, pp. 3-47.
- 유혜경, 「노년 소비자의 외식 의사 결정 분석 : 라이프스타일분석을 통한 시장세분화를 중심으로」, 상명대 대학원 학위논문(박사), 2008, pp. 1-2.
- 이동호, 「개인정보의 마케팅 활용이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 의료산업을 중심으로」, 고려대 대학원 학위논문(석사), 2009, p. 3.
- 이수현, 「초고층 주상복합아파트 거주자의 주거만족도」, 건국대 대학원 학위논문(석사), 1990, pp. 18-19.
- 이재섭, 「퇴직공무원을 위한 실버타운 개발에 관한 연구 : 타당성 및 개발 방향을 중심으로」, 경원대 대학원 학위논문(석사), 2000, pp. 10-16.

- 이지은, 「한국 노인의 영양섭취실태와 바람직한 영양에 관한 조사연구」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2002, pp. 12-20.
- 임만택, 「주거환경의 만족도에 관한 실증적 연구」, 전남대 대학원 학위논문(박사), 1990, pp. 13-35.
- 장은영, 「주상복합건물의 거주 후 평가」, 건국대 대학원 학위논문(석사), 1998, p. 53.
- 조순영, 「스포츠 참여활동을 통한 스포츠 참여활동을 통한 노후 생활의 만족도 조사」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2008, p. 9.
- 최정우, 「우리나라 중산층 노인을 위한 실버타운의 문제점과 활성화 방안에 관한 연구」, 명지대 경영대학원 학위논문(석사), 2007, p. 5.
- 한미화, 「우리나라 유료 민간실버타운의 활성화 방안에 관한 연구」, 경희대 대학원 학위논문(석사), 2002, p. 1.
- 허영희, 「노인성 질환자를 위한 음악요법 연구 : 국악을 중심으로」, 영남대 대학원 학위논문(석사), 2007, p. 6.
- 황세옥, 「초고층 주상복합 아파트의 주거환경 만족도에 관한연구」, 국민대 대학원 학위논문(석사), 2001, pp. 27-74.

Ⅲ. 국내학회지

- 김봉규, 「실버타운 모형개발에 관한 연구」, 『관광품질시스템 연구 3(1, 2)』, 1997, pp. 18-19.
- 김원인, 「관광지선호에 관한 실증적 연구」, 『한국관광학회, 18(1)』, 1994, pp. 1-22.
- 김혜영·류시현, 「노인을 위한 가정배달급식의 생산 및 배송단계에 HACCP 적용을 위한 위해요인 분석 I」, 『한국조리과학회지, 19(2)』, 2003, pp. 195-209.
- 김혜정·이소영, 「고령화 사회의 노인을 위한 도시지원시설 요구에 관한 기초연구」, 『여성가족생활연구』, 서울 : 명지대학교 여성가족생활연구소, 2007, pp. 23-48.

- 대한영양사협회, 「국민영양」, 『대한영양사협회, (9)』, 2001, pp. 14-17.
- 서선희, 「실버타운 거주 노인의 생활양식과 급식소 이용 빈도에 따른 급식 서비스 품질 인식 비교」, 『대한지역사회영양학회, 11(2)』, 2006, pp. 261-270.
- 사회재외 5인, 「서울지역 노인 급식 프로그램 수혜자의 만족도 및 요구도 분석」, 『대한영양사협회, 9(2)』, 2003, pp. 114-127.
- 안태희, 「고령자용 식품개발 및 상품화」, 『한국조리과학회, 춘계학술대회 초록집』, 2003, pp. 58-68.
- 양일선의 3인, 「한국 노인 복지정책 개선을 위한 양로 요양시설 급식관리 체계 및 급식서비스 현황 조사」, 『한국영양학회, 29(7)』, 1996, pp. 830-838.
- 양일선의 2인, 「재가노인을 위한 가정배달 급식관리체계 및 급식서비스 현황 조사」, 『한국영양학회, 31(9)』, 1998, pp. 1498-1507.
- 원용희, 「우리나라 실버타운의 개발방향에 대한 연구」, 『한국관광산업학회, 17(0)』, 2003, pp. 17-49.
- 이민경외 2인, 「중년기의 실버타운 선호도 및 관련 변인에 관한 연구」, 『한국가족관계학회지, 9(1)』, 2004, pp. 1-22.
- 이인식·김화순, 「구매 후 A/S품질이 재 구매 및 구전효과에 미치는 영향 : 가전제품을 중심으로」, 『품질경영학회지, 31(2)』, 2003, pp. 1-16.
- 이유재·라선아, 「브랜드 퍼스널리티 브랜드 동일시 브랜드 자산 모형 : 이용자와 비 이용자 간 차이에 대한 탐색적 연구」, 『마케팅연구 17(3)』, 2002, pp. 1-33.
- 임경숙, 「도시지역 중년 및 노인의 연령군별 영양위험 관련요인 연구」, 『대한임상건강증진학회, 2(1)』, 2000, pp. 70-81.
- 조항석외 6인, 「한 지역사회 노인의 영양 상태와 관련된 요인」, 『노인병, 1(2)』, 1997, pp. 120-139.
- 한경희·최미숙, 「청주시 노인들의 영양섭취 실태와 식행동 및 관련요인과의 연관성」, 『한국식생활문화학회, 17(2)』, 2002, pp. 131-140.

IV. 국외문헌

- Anderson E. W., Fornell C. G. and Rust R. T., *Customer Satisfaction, productivity and Profitability : Differences Between Goods and Services*, 『Marketing Science, Vol. 16 No. 2』, 1997, pp. 129-145.
- Birgelen M., Wetwels M. and de Ruyter K., *Commitment in service relationships : an empirical test of antecedents and consequences*, 『EMAC Conference Proceedings, University of Warwick』, 1997, pp. 1255-1271.
- Buzell R. D. and Ortmeyer G., *Channel Partnerships Streamline Distribution*, 『MIT Sloan Management Review』, 1995, pp. 86-96.
- Blodgett J. G., *The Effects of Perceived Justice on Complaints' Repatronage Intentions and Negative Word-of-Mouth Behavior*, 『Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 7』, 1994, pp. 1-13.
- Darnton-Hill I., *Psychosocial aspects of nutrition and aging*, 『Nutrition Reviews, Vol. 50 No. 12』, 1992, pp. 476-479.
- Dichter C. R., *Designing foods for the elderly, An American view*, 『Nutrition Reviews, Vol. 50 No. 12』, 1992, pp. 480-483.
- Dirren H. M., *EUROUNT-SENECA : A European study of nutrition and health in the elderly*, 『Nutrition Reviews, Vol. 52 No. 8』, 1994, pp. 38-43.
- Fornell C. and Wernerfelt B., *A Model for Customer Complaint Management*, 『Marketing Science, Vol. 7 No. 3』, 1988, pp. 271-298.
- Gronroos C., *From marketing mix to relationship marketing : towards a paradigm shift in marketing*, 『Management Decision, Vol. 32 No. 2』, 1994, pp. 4-20.

- Johnson M. D., Bruner II G. C. and Kumar A., *Interactivity and its facets revisited theory and empirical*, 『Journal of Advertising Vol. 35 No. 4』, 2006, pp. 35-51.
- Millen B. E., OHLS J. C., Ponza M. and McCool A. C., *The Elderly Nutrition Program: Aneffective national framework for preventive nutrition interventions*, 『Journal of the American Dietetic association, Vol. 102 No.2』, 2002, pp. 234-240.
- Oliver Richard L., *Whence Consumer Loyalty*, 『Journal of Marketing, Vol 63. No 3』, 1999, pp. 33-44.
- Reichheld F. F. and Sasser W. E., *Zero Defections : Quality Comes to Services*, 『Harvard Business Review, Vol. 68 No. 5』, 1990, pp. 105-111.
- Roberts P. W. and Dowling G. R. *Corporate reputation and sustained superior financial performance*, 『Strategic Management Journal, Vol. 23 No. 11』, 2002, pp. 1077-1093.

V. 홈페이지

보건복지부 (www.mw.go.kr)

삼성노블카운티 (www.samsungnc.com)

유당마을 (www.yudang.co.kr)

통계청 (www.kostar.go.kr)

한국사회복지관협회 (www.kaswc.or.kr)

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 실버타운 입주자의 개인정보를 활용한 식사서비스 질의 향상을 통해 거주 만족도를 조사하기 위한 것입니다. 본 설문지의 제시된 응답 요령을 자세히 읽으신 후 답해 주신 응답자료는 학술 연구 목적으로 사용하기 위한 것이며, 조사된 내용은 본 연구 이외에 어떠한 목적으로도 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

어르신의 소중한 시간을 하래해 주셔서 진심으로 감사합니다.

2011. 10. .

지도교수 : 최 웅 교 수

E-mail : innjae@gwnu.ac.kr

한성대 대학원 외식경영학과

식사과정 이 대 수

연락처 : 010-4560-7709

I. 다음 문항은 귀하에 대한 일반 사항입니다. 해당하는 곳에 V표 해주세요.

1. 성별?
 ①남 ②여

2. 출생년도 : 19_____년

3. 종교?
 ①기독교(개신교) ②불교 ③천주교 ④유교 ⑤기타_____

4. 동거여부?
 ①독신세대 ②부부세대

5. 귀하의 직업은 무엇입니까?(만약 퇴직 하셨다면 과거의 직업은)
 ①주부 ②농/임/어업 ③공무원 ④회사원 ⑤노동자
 ⑥자영업 ⑦전문직 ⑧무직 ⑨기타()

II. 다음은 어르신의 건강상태 및 음식섭취에 관한 사항입니다. 다음 각 문항을 보시고 어르신의 생각과 가장 가까운 표현에 V표 해 주시기 바랍니다.

6. 현재 병을 가지고 계십니까? (해당 질병 모두 표시)
 ①당뇨병 ②고혈압 ③중풍 ④심장질환 ⑤관절염
 ⑥골다공증 ⑦간질환 ⑧신장질환 ⑨위장질환 ⑩기타()

7. 지속적으로 건강보조식품을 섭취하십니까?
 ①지속적으로 섭취하고 있다 ②입주 후 가끔 섭취하고 있다
 ③입주 후 섭취하고 있지 않다

8. 담배는 피우십니까?
 ①안 피운다 ②하루에 반갑 미만 ③하루에 반갑~한갑 ④한갑 이상

9. 술은 드십니까?
 ①안 마신다 ②한 달에 1~2회 ③1주일 1~2회 ④거의 매일 마신다.

10. 지난한달 동안 운동을 규칙적으로 하고 계십니까?
(운동을 하고 계신 분만 다음 문항(10-1)에 응답하시면 됩니다.)
 ①예 ②아니오

10-1 어떤 종류의 운동을 하십니까?
 ①산보, 걷기 등 가벼운 운동 ②조깅, 등산 등 중간 정도의 운동
 ③에어로빅 등 강한 강도의 운동.

11. 건강에 대한 관심이 어느 정도 있으십니까?

- ①전혀 관심이 없다. ②관심이 없다. ③보통이다.
 ④약간 관심이 있다. ⑤매우관심이 있다.

12. 현재 느끼는 건강상태는 어떻습니까?

- ①아주 나쁘다. ②별로 좋지 않다. ③보통이다. ④건강한 편이다.
 ⑤매우건강하다.

13. 치아상태가 어떠십니까?

- ①양호 ②치주질환, 충치 ③치아결손 ④무치
 ⑤부분의치 ⑥전체의치

14. 다음 음식물을 씹어서 삼키는데 지장이 있는 것을 모두 고르세요.

- ①밥류 ②떡류 ③김치류 ④땅콩류 ⑤육류
 ⑥생선류 ⑦면류 ⑧젓갈류 ⑨전류 ⑩야채류

15. 다음 음식 중 선호하는 음식을 모두 고르세요.

- ①밥류 ②떡류 ③김치류 ④땅콩류 ⑤육류
 ⑥생선류 ⑦면류 ⑧젓갈류 ⑨전류 ⑩야채류

III. 다음은 어르신의 음식섭취상태에 관한 사항입니다. 다음 각 문항을 보시고 어르신의 생각과 가장 가까운 표현에 V표 해 주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않 다	보통 이 다	그렇 다	매우 그렇 다
	1	2	3	4	5
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

IV. 다음은 식당의 식사서비스에 대한 어르신의 견해를 알아보기 위한 문항입니다. 다음 각 문항을 보시고 어르신의 생각과 가장 가까운 표현에 V표 해 주시기 바랍니다.

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
26	식당 종사자들은 말을 안 해도 나에게 맞춤 식사를 제공하는 노력을 한다.					
27	식당 종사자들은 나의 식습관개선에 적극적이다.					
28	식당 종사자들은 나의 요구를 귀 기울여 들어준다.					
29	식당 종사자들은 친근한 언행으로 나를 대한다.					
30	식당 종사자들은 나를 인격적으로 대한다.					
31	전문성을 갖춘 사람이 식사 서비스를 담당한다.					
32	정해진 시간 내에 식사 서비스를 제공한다.					
33	음식온도는 적절하다.					
34	식당 음식은 위생적이다.					
35	식당의 시설은 청결하다.					
36	새로운 메뉴 개발에 항상 적극적이다.					
37	새로운 이벤트로 즐거운 식사시간을 제공한다.					
38	제철음식의 개발에 대해 만족한다.					

V. 다음은 식당의 주거만족도에 대한 어르신의 견해를 알아보기 위한 문항입니다. 다음 각 문항을 보시고 어르신의 생각과 가장 가까운 표현에 V표 해 주시기 바랍니다.

항목		전혀 만족하지 않다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
		1	2	3	4	5
39	문화, 여가의 프로그램의 내용이 다양하다.					
40	안전시설(응급호출기, 경비시스템 등)은 만족스럽다.					
41	의료시설(물리치료실, 클리닉 시설 등) 운영에 만족한다.					
42	동호회 활동 및 시설 내 사람들과의 교류하기가 쉽다.					
43	식사량은 적절하게 제공된다.					

44	산책로 등의 외부환경은 만족스럽다.					
45	입주자의 문제에 대해 직원들이 관심을 갖고 있다.					
46	입주자의 의견이 시설운영에 반영된다.					
47	생활전반에 필요한 정보가 제공된다.					
48	시설을 전반적으로 신뢰한다.					
49	자유로운 의사표현에 대한 직원들이 배려한다.					
50	직원들의 태도는 친절하다.					

VI. 다음은 귀하의 본 실버타운에 대한 견해를 묻는 문항입니다. 다음 각 문항을 보시고 어르신의 생각과 가장 가까운 표현에 V표 해 주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5
51	친구나 친지에게 입주를 권유하고 싶다.				
52	주위사람들에게 이 실버타운의 좋은 점을 적극적으로 이야기 하고 싶다.				
53	다른 실버타운으로 옮기지 않겠다				
54	지인을 초청하여 식사 대접을 하고 싶다				
55	남은여생을 이 실버타운에서 지내고자 한다				

끝까지 성의껏 응답해 주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

The Effect of The Meal of Service on Personalized in Silver Town Residents Satisfaction

Lee Dae Soo

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration
Hansung University

In this study, silver town residents provide meal services that meet their personal characteristics and residential satisfaction through the identification of an integrated operator and marketer silver town to present their key findings were: The data collected through a survey of the statistical analysis SPSS Win (Version 14.0) was used, the findings are as follows.

First, the survey's demographic characteristics intestine analysis women (55.4%), 80-85 years old (37.7%), Christianity (30.2%), single (53.8%), past occupation of the housewife (39.7%) appeared.

Second, analysis of the respondents personal characteristics of the hypertensive disease (49.8%), diabetes (27.2%) most frequently, whether continuous intake of dietary supplements consumed (60.3%). Non-smokers (98.0%), Non-drinkers (77.7%). Whether to exercise regularly exercise (89.8%), health of the entire 67.6% interest in a

health survey to be interested in, and tend a healthy state of health (27.9%), teeth that are in good condition (39%) showed relatively good. The food fish (76.1%) was the highest, and vegetables (69.7%), rice (62.0%), meat (52.9%), noodle (48.5%). On the other hand, foods that interfere with food meat at work (59.7%) appeared as the most highly nuts (51.1%), vegetables (20.1%), kimchi (18.0%), rice cakes (17.3%) sorts the directory.

Third, the meal service each factor analysis of the factors that make up the questions were derived from the concept of the center. Factor 1 'to improve eating habits'. Factor 2, 'customized service'. Factor 3, 'food' as commanded.

Fourth, the hypothesis of the relationship between the variables to validate the analysis result. Recognition of the silver town residence of the meal service satisfaction, word of mouth intention of resident statistically significant positive (+) ever found that correlation. Hypothesis 1, perceptions about the dining services of silver town special adult individuals consume dietary supplements, Drink, health interests, health, teeth, varies depending on the state sounded. Thus, The higher awareness of food services showed higher residents satisfaction.

Fifth, the hypothesis 2 silver town of residence satisfaction with the residential meal services was significantly affected(+). That is food of the independent variable factors, factors of to improve diet, personalized service were factors that residential satisfaction showed a statistically significant affect(+).

Sixth, the hypothesis 3 silver town of residence satisfaction, word of mouth intention was also significantly affected(+). Therefore, the silver town residents to improve the word of mouth intention through personalized meal service showed that residential satisfaction is

important.

Seventh, hypothesis 4 silver town of residence satisfaction in an ongoing significant positive had an impact(+). Therefore, the duration of silver town residence is to improve services through personalized meal service showed that residential satisfaction is important.

**Key Words : Silver town, Tenants, Personalized,
Meal of Service, Residential satisfaction**

